



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN SISWA DALAM
MENGUNAKAN JASA BIMBINGAN
TERPADU 8 PEKANBARU**

SKRIPSI

OLEH :

RIZKI HAMDANI
11471105655



**MANAJEMEN PEMASARAN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2020**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN SISWA DALAM
MENGUNAKAN JASA BIMBINGAN
TERPADU 8 PEKANBARU**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mengikuti Ujian Oral
Comprehensive strata I pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*

OLEH:

**RIZKI HAMDANI
NIM.11471105655**



**MANAJEMEN PEMASARAN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2020**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : RIZKI HAMDANI
 NIM : 11471105655
 KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN
 PROGRAM STUDI : S1 MANAJEMEN
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 SEMESTER : XI (SEBELAS)
 JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
 LOKASI TERHADAP KEPUASAN SISWA
 DALAM MENGGUNAKAN JASA BIMBINGAN
 TERPADU 8 PEKANBARU

DISETUJUI OLEH :

PEMBIMBING

AINUN MARDIAH, SE, MM
 NIP. 19781203 200604 2 001

MENGETAHUI:

DEKAN

KETUA PRODI MANAJEMEN

Dr. Drs. H. MUH. SAID HM. M. Ag, MM
 NIP. 19620512 198903 1 003

AINUN MARDIAH, SE, MM
 NIP. 19781203 200604 2 001



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Hassanudin

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : RIZKI HAMDANI
 NIM : 11471105655
 KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN
 PROGRAM STUDI : S1 MANAJEMEN
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 SEMESTER : XI (SEBELAS)
 JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
 LOKASI TERHADAP KEPUASAN SISWA
 DALAM MENGGUNAKAN JASA BIMBINGAN
 TERPADU 8 PEKANBARU
 HARI/TGL UJIAN : SENIN, 30 DESEMBER 2019

DISETUJUI OLEH :

KETUA PENGUJI

Dr. Kamarrudin, S.Sos, M.Si
NIP. 19790101 200710 1 003

MENGETAHUI :

PENGUJI I

PENGUJI II

Astuti Marlinda, SE, MM
NIP. 19720513 200701 2 018

Dr. Dony Martias, SE, MM
NIP. 19760306 200710 1 004



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN SISWA DALAM MENGGUNAKAN JASA BIMBINGAN TERPADU 8 PEKANBARU

RIZKI HAMDANI
NIM.11471105655

Penelitian ini dilakukan pada lembaga Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru yang beralamat di Jln. Sultan Syarif Qasim Kel. Sekip No. 151-153 Kec. Lima Puluh Pekanbaru. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Siswa dalam menggunakan jasa Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 75 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan Probability Sampling adapun sampel dalam penelitian ini adalah siswa tingkat SMA yang menggunakan jasa Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru. Metode dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan regresi linier berganda menggunakan SPSS versi 25, 2019. Hasil dari penelitian ini didapatkan persamaan regresi linier yaitu : $Y = 2,465 + 0,296 X_1 + 0,224 X_2 + e$. Dengan menggunakan Uji t variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Siswa. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Siswa. Dengan menggunakan Uji F variabel Kualitas Pelayanan dan Lokasi berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Siswa. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Lokasi dapat mempengaruhi Kepuasan Siswa sebesar 0,492 atau 49,2%, sementara sisanya sebesar 50,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Kepuasan Siswa



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr, Wb

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah penulis mengucapkan terimakasih atas kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, dan hidayahnya kepada penulis. Sehingga penulis masih diberikan kesehatan baik jasmani maupun rohani hingga saat sekarang ini. Dan shalawat beriringkan salam kepada junjungan alam yakni Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kita semua dari alam kegelapan ke alam yang berilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan saat sekarang ini.

Berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN SISWA DALAM MENGGUNAKAN JASA BIMBINGAN TERPADU 8 PEKANBARU”**.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademis dalam menyelesaikan studi program sarjana S1 pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial jurusan Manajemen Pemasaran Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Selama penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, berkat bantuan serta dukungannya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan, untuk itu penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Bapak Prof. DR. H. Akmad Mujahiddin, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Drs H Muh. Said HM, M.Ag, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Dr. Leny Nofianti, MS, SE, M.SI, AK,CA selaku Wakil Dekan I, Ibu Dr. Hj Julina, SE, M.Si selaku Wakil Dekan II, dan Bapak Dr. Amrul Muzan, SHI, MA selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Ainun Mardiah, SE,MM selaku ketua jurusan Manajemen Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta selaku Dosen Pembimbing Skripsi dan Ibu Astuti Meflinda, SE, MM selaku Sekretaris Jurusan Manajemen.
5. Bapak M. Rachmadi SE, MM selaku Dosen Pembimbing Proposal yang telah memberikan bimbingan, arahan serta nasehat sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Bapak Endrianto Ustha ST, MM selaku Pembimbing Akademis (PA) pertama, dan Ibu Qomariah L, SE, M.Si selaku Pembimbing Akademis (PA) kedua.
7. Seluruh Dosen dan Staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu yang berharga kepada penulis selama melaksanakan perkuliahan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

8. Kedua orang tua, Syahril Bilal dan almarhumah Ibunda Arnetti R, Abang Rino Chandra, Kakak Rahmi Hidayati, Abang Ipar Muhammad Ridwan dan Kakak Ipar Yeyen Kusuma tercinta yang telah memberikan cinta, kasih sayang, pengorbanan serta memberikan dukungan moril maupun materil serta senantiasa mendoakan keberhasilan dan kesuksesan bagi penulis selama menuntut ilmu.
9. Teman-teman Manajemen D angkatan 2014 dan teman-teman Manajemen Pemasaran C angkatan 2017 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
10. Teman-teman KKN 2017 Angkatan 41, Desa Pasiran, Bantan Tengah, Kabupaten Bengkalis.
11. Semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan Skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kesalahan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran, masukan tersebut untuk dijadikan sebagai motivasi untuk berkarya dan berkembang menjadi lebih baik di masa yang akan datang.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan bagi pembaca sekalian. Amin ya rabbal ‘alamin.

Pekanbaru, 04 Desember 2019
Penulis,

RIZKI HAMDANI
NIM.11471105655

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
1.4 Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Pemasaran.....	14
2.1.1 Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>).....	15
2.1.2 Pemasaran Jasa	16
2.1.3 Karakteristik Jasa.....	18
2.2 Kepuasan Konsumen	20
2.2.1 Definisi Kepuasan Konsumen	20
2.2.2 Model Kepuasan Konsumen.....	22
2.2.3 Dimensi Untuk Mengukur Kepuasan Konsumen.....	23
2.2.4 Mengukur Kepuasan Konsumen	23
2.2.5 Faktor-Faktor Timbulnya Ketidakpuasan Konsumen	24
2.2.6 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	25
2.2.7 Indikator Kepuasan Konsumen	25
2.3 Kualitas Pelayanan	27
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	27
2.3.2 Teori Kualitas Pelayanan	29
2.3.3 Dimensi Pokok Kualitas Pelayanan.....	31
2.3.4 Konsep Kualitas Pelayanan	32
2.4 Lokasi	33

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.4.1 Pengertian Lokasi	33
2.4.2 Pentingnya Lokasi	34
2.4.3 Indikator Lokasi.....	35
2.5 Kaitan Antar Variabel.....	36
2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	36
2.5.2 Hubungan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen	37
2.6 Pandangan Islam Tentang Jual Beli.....	38
2.7 Penelitian Terdahulu.....	40
2.8 Kerangka Pemikiran	41
2.9 Variabel Penelitian	42
2.10 Hipotesis	42
2.11 Deskripsi Konsep Operasional Variabel.....	43
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	45
3.2 Jenis dan Sumber Data	45
3.2.1 Data Primer.....	45
3.2.2 Data Sekunder	45
3.3 Metode Pengumpulan Data	46
3.4 Populasi dan Sampel.....	47
3.4.1 Populasi	47
3.4.2 Sampel	47
3.5 Metode Analisis Data	48
3.6 Uji Instrument Penelitian	48
3.6.1 Uji Validitas.....	48
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	49
3.7 Uji Asumsi Klasik	50
3.7.1 Uji Normalitas	50
3.7.2 Uji Multikolinieritas	50
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas	51

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.7.4 Uji Autokorelasi	51
3.8 Analisis Regresi Linier Berganda	51
3.9 Uji Hipotesis	52
3.9.1 Uji Parsial (Uji t)	52
3.9.2 Uji Simultan (Uji F)	53
3.9.3 Koefisien Determinasi (R^2)	53

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah Singkat Perusahaan	55
4.2 Visi dan Misi Perusahaan	56
4.3 Uraian Tugas (<i>Job Description</i>) Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru	58
4.4 Struktur Organisasi	75

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Deskriptif Karakteristik Responden	76
5.1.1 Responden Berdasarkan Usia	76
5.1.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	77
5.1.3 Responden Berdasarkan Lama Bimbingan	77
5.2 Deskriptif Variabel Penelitian	78
5.2.1 Variabel Kualitas Pelayanan	78
5.2.2 Variabel Lokasi	80
5.2.3 Variabel Kepuasan Konsumen	81
5.3 Uji Instrumen Penelitian	83
5.3.1 Uji Validitas	83
5.3.2 Uji Reliabilitas	86
5.4 Uji Asumsi Klasik	87
5.4.1 Uji Normalitas Data	87
5.4.2 Uji Multikolinieritas	88
5.4.3 Uji Heteroskedastisitas	90
5.4.4 Uji Autokorelasi	91
5.5 Analisis Data Regresi Linier Berganda	93

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.6 Uji Hipotesis	94
5.6.1 Uji Signifikan Simultan (Uji F)	94
5.6.2 Uji Signifikan Parsial (Uji T)	96
5.6.3 Koefisien Determinasi (R^2)	97
5.7 Pembahasan	98
5.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayan Terhadap Kepuasan Siswa Dalam Menggunakan Jasa Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru.....	99
5.7.2 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Siswa Dalam Menggunakan Jasa Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru	99

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	100
6.2 Saran	100

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

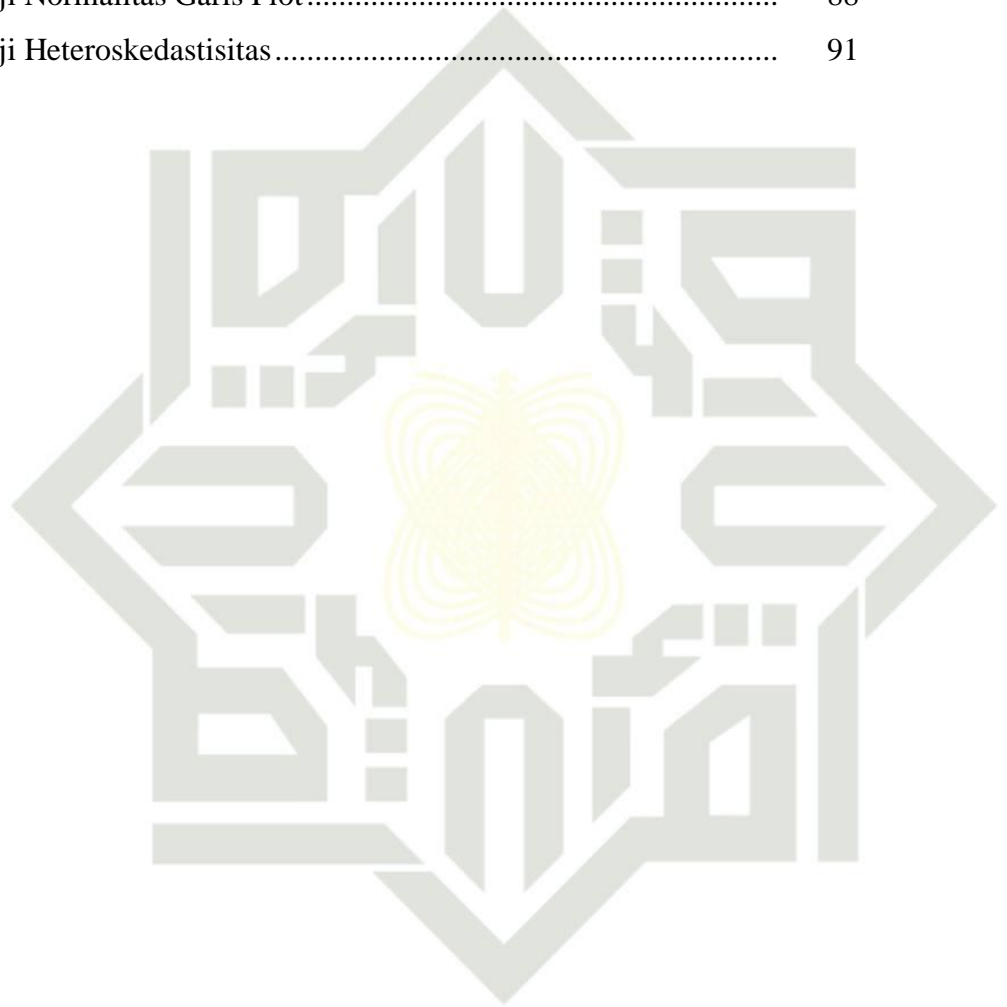
Tabel 1.1 : Data Jumlah Siswa Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru Tahun 2014-2019	6
Tabel 1.2 : Daftar Karyawan dan Tentor Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru	8
Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu	40
Tabel 2.2 : Deskripsi Konsep Operasional Variabel	43
Tabel 5.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	76
Tabel 5.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	77
Tabel 5.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bimbingan	77
Tabel 5.4 : Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	79
Tabel 5.5 : Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Lokasi	81
Tabel 5.6 : Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Siswa ...	82
Tabel 5.7 : Uji Validitas Kualitas Pelayanan	83
Tabel 5.8 : Uji Validitas Lokasi	84
Tabel 5.9 : Uji Validitas Kepuasan Siswa.....	85
Tabel 5.10 : Uji Reliabilitas Intrument.....	86
Tabel 5.11 : Uji Multikolinieritas	89
Tabel 5.12 : Uji Autokorelasi.....	92
Tabel 5.13 : Analisis Regresi Berganda.....	93
Tabel 5.14 : Uji Simultan (Uji F)	95
Tabel 5.15 : Uji Signifikan Parsial (Uji T).....	97
Tabel 5.16 : Koefisien Determinasi (R^2).....	98

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Bagan Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru.....	75
Gambar 5.1	Uji Normalitas Histogram	87
Gambar 5.2	Uji Normalitas Garis Plot	88
Gambar 5.3	Uji Heteroskedastisitas	91



UIN SUSKA RIAU



1.1 Latar Belakang

Perubahan pola pendidikan yang begitu cepat dan silih berganti serta globalisasi di segala bidang termasuk bidang pendidikan, memunculkan persaingan yang ketat di bidang bisnis jasa pendidikan. Lembaga non formal seperti bimbingan belajar harus selalu siap dengan perubahan-perubahan yang dilakukan pemerintah di bidang pendidikan. Dalam keseluruhan sistem pendidikan, tujuan pendidikan merupakan salah satu komponen pendidikan yang penting, karena akan memberikan arah proses kegiatan pendidikan. Segenap kegiatan pendidikan atau kegiatan pembelajaran diarahkan guna mencapai tujuan pembelajaran.

Anak sebagai objek pembelajaran juga perlu mendapatkan perhatian khusus. Daya tangkap setiap anak dalam menerima materi pelajaran di sekolah memang berbeda-beda. Daya tangkap anak yang tergolong rendah, akan sangat mempengaruhi perolehan pengetahuannya. Padahal, perolehan pengetahuan berbeda-beda dengan perolehan nilai di sekolahnya. Masalah kemampuan anak dalam menerima materi di sekolah ini dapat dipengaruhi oleh faktor internal, misalnya dari segi makanan yang kurang terpenuhi sehingga daya tahan tubuhnya terganggu, yang mengakibatkan kurang konsentrasi di sekolah. Selain itu faktor psikologis anak, misalnya kurang diperhatikan orang tua atau gurunya. Adapun faktor eksternal yang mempengaruhi antara lain cara mengajar gurunya di sekolah yang kurang dipahami atau tidak disukai oleh anak. Kondisi belajar yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Saifudin Kasim Riau

ruang kondusif, misalnya ruang kelas yang terlalu ramai dan berisik juga dapat mengganggu konsentrasi belajar anak.

Selain belajar di sekolah, anak perlu mengulang pelajarannya di luar sekolah. Pada kenyataannya, tidak sedikit orang tua yang kesulitan mendampingi anaknya belajar di rumah karena aktivitasnya yang sibuk, atau pelajaran anaknya belum tentu dipahami orang tuanya. Persaingan belajar di kelas dapat ikut mempengaruhi naik turun prestasi belajarnya. Jadi, tidak heran jika sang juara kelas pun tetap membutuhkan tambahan pelajaran ekstra, baik di luar sekolah maupun di luar rumah, untuk mempertahankan prestasinya. Siswa yang dapat mencapai target dalam proses pembelajaran dapat dianggap sebagai siswa yang berhasil. Sedangkan siswa yang tidak mampu mencapai target dalam proses pembelajarannya dapat dikatakan mengalami kesulitan belajar.

Dalam rangka pemenuhan kebutuhan akan kemampuan pengembangan potensi dalam proses pembelajaran, banyak bermunculan lembaga-lembaga pendidikan yang menyediakan jasa kursus. Salah satu industri jasa yang berkembang saat ini adalah jasa bimbingan belajar atau lembaga pendidikan. Keberadaan industri jasa mendapat tempat tersendiri dikalangan masyarakat terutama orang tua yang memiliki anak pelajar. Mereka mempunyai harapan bahwa jika mengikuti anaknya bimbingan belajar, prestasi akademis anaknya akan meningkat dan dapat memiliki bekal yang lebih baik untuk melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi. Secara tidak langsung kondisi seperti ini dapat meningkatkan persaingan di antara lembaga pendidikan sejenis dalam hal menawarkan produk yang terbaik untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ada dua jenis bimbingan belajar (bimbel) tambahan yang bisa dipilih dalam rangka pemenuhan kebutuhan akan kemampuan pengembangan potensi dalam proses pembelajaran, yaitu melalui lembaga bimbingan belajar dan lembaga privat. Pada lembaga bimbingan belajar, metode belajar yang digunakan adalah klasikal, dengan jumlah anak yang dibatasi, dengan materi pelajaran yang telah disiapkan oleh lembaga bimbingan belajar tersebut. Sementara pada lembaga privat, metode belajar yang digunakan adalah pengajarnya mendatangi sang anak. Jumlah anak yang mengikuti lembaga privat biasanya hanya berjumlah 1-3 orang anak saja. Materi pelajaran yang diberikan lebih tergantung kepada kebutuhan anak. Biasanya, yang dipelajari adalah materi yang dianggap sangat sulit dipecahkan oleh sang anak.

Jasa bimbingan belajar ini bisa menjadi sangat besar. Anak bisa mendapatkan manfaat belajar yang sulit ditemui di sekolah. Anak juga bisa lebih fokus dan perhatian mengikuti bimbingan belajar karena jumlah siswa yang jauh lebih sedikit dibanding jumlah murid di dalam kelas di sekolahnya. Manfaat lainnya, dengan jasa bimbingan belajar anak juga memiliki kesempatan mengulang kembali pelajaran sekolah agar lebih bisa dipahami lagi. Karena materi pelajaran tentu akan lebih mudah diingat apabila dipelajari berulang-ulang. Akan tetapi, dengan makin menjamurnya jenis lembaga bimbingan belajar dan lembaga privat, makin tidak mudah bagi orang tua untuk memilih jenis bimbingan belajar seperti apa yang cocok bagi sang anak. Situasi ini menuntut para orang tua untuk lebih selektif dalam memilih jenis bimbingan belajar yang memiliki kualitas baik.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Perhatian terhadap kepentingan konsumen dengan cara melihat kebutuhan dan keinginan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan suatu usaha ditengah iklim persaingan yang semakin ketat ini. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk dapat memberikan sesuatu yang berharga dan dapat memberikan kesan yang mendalam bagi konsumen adalah memberikan kepuasan melalui kinerjanya yang sesuai dengan kualitas produk atau jasa yang ditawarkan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu *profit strategy* untuk menarik lebih banyak konsumen baru, mempertahankan konsumen yang ada, menghindari berpindahnya konsumen dan menciptakan keunggulan khusus. Perusahaan yang mengutamakan kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan terhadap konsumen agar konsumen merasa mempunyai nilai yang lebih dari yang diharapkan. Harapan konsumen merupakan faktor penting, kualitas layanan yang lebih dekat untuk kepuasan konsumen akan memberikan harapan lebih dan sebaliknya. Dengan adanya kualitas pelayanan yang telah diberikan, maka secara tidak langsung kepuasan konsumen akan terwujud.

Selain kualitas pelayanan, perusahaan yang bergerak di bidang jasa juga harus pandai dalam memilih lokasi sebagai tempat perusahaan tersebut melakukan seluruh kegiatannya, karena dengan lokasi yang strategis dan nyaman akan lebih menguntungkan perusahaan. Memilih lokasi yang terletak dikeramaian atau mudah dijangkau oleh calon konsumen dapat dijadikan sebagai salah satu strategi yang dapat dilakukan oleh pemilik usaha. Lokasi yang mudah dijangkau dapat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan manfaat berupa efisiensi waktu dan tenaga. Rasa aman dan nyaman serta memiliki area parkir yang luas juga menjadi pilihan konsumen karena memberikan kepuasan yang lebih bagi konsumen. Ketatnya persaingan diantara pesaing menjadikan lokasi sebagai faktor penting dalam kesuksesan bisnis karena mempertimbangkan juga lokasi dari tempat tersebut. Salah satu kunci menuju sukses adalah lokasi, lokasi dimulai dengan memilih komunitas. Keputusan ini sangat bergantung pada potensi pertumbuhan ekonomis dan stabilitas, persaingan, iklim politik, dan sebagainya.

Komponen yang menyangkut lokasi meliputi: pemilihan lokasi yang strategis (mudah dijangkau), di daerah sekitar sekolah, aman dan nyaman bagi pelanggan, adanya fasilitas yang mendukung, seperti adanya lahan parkir, serta faktor-faktor yang lainnya. Lokasi yang baik menjamin tersedianya akses yang cepat, dapat menarik sejumlah besar konsumen dan cukup kuat. Mood dan respon pelanggan dipengaruhi secara signifikan oleh lokasi, desain dan tata letak fasilitas jasa. Maka mood dan respon inilah yang nantinya bisa memunculkan kepuasan atau ketidakpuasan konsumen. Ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan dengan harapan sebelumnya.

Salah satu lembaga bimbingan belajar yang telah menekuni usaha di bidang layanan bimbingan belajar di kota Pekanbaru adalah Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru yang beralamat di Jl. Sultan Syarif Qasim Kel. Sekip No. 151-153 Kec. Lima Puluh Pekanbaru. Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru terus berusaha untuk meningkatkan loyalitas konsumennya yaitu siswa dan orang tua siswa yang anaknya membutuhkan tambahan pendidikan di luar jam sekolah yang terdiri dari



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

siswa SD hingga SMA, dengan lokasi yang cukup strategis karena berada di tepi jalan sehingga memudahkan akses untuk menuju ke tempat bimbingan belajar, serta berdekatan dengan sekolah-sekolah sehingga memudahkan siswa yang mengikuti bimbingan belajar di Bimbingan Terpadu 8 dapat langsung menuju ke tempat bimbingan belajar setelah pulang dari sekolah.

Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas suatu produk/jasa akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Hal ini ditunjukkan pelanggan setelah terjadinya proses penggunaan jasa. Jika konsumen merasa puas maka jumlah pengguna jasa akan tetap atau bertambah, namun jika pelanggan merasa tidak puas maka akan terjadi penurunan jumlah pelanggan. Adapun perkembangan jumlah siswa Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru dalam 5 tahun terakhir adalah sebagai berikut.

Tabel 1.1 Data Jumlah Siswa Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru Tahun 2014-2019

Tahun Ajaran	Total Siswa Per Tahun
2014/2015	439
2015/2016	349
2016/2017	210
2017/2018	305
2018/2019	298

Sumber : Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru, Desember 2018

Dari tabel 1.1 terlihat bahwa terjadi fluktuasi jumlah siswa pada Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru hal ini mengindikasikan bahwa telah terjadi fluktuasi kepuasan konsumen lembaga bimbingan belajar ini. Apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali membeli

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

produk/jasa yang sama. Pelanggan yang puas juga akan cenderung memberikan referensi yang baik terhadap produk/jasa kepada orang lain. Tidak demikian dengan pelanggan yang tidak puas. Pelanggan tersebut akan lebih memilih untuk mencari informasi pihak penyedia produk atau jasa lain yang sejenis yang dibutuhkan, lalu kemudian mereka lebih memilih untuk membeli dan menggunakan produk atau jasa baru tersebut yang dianggap lebih mampu memenuhi kepuasan keinginan mereka dan meninggalkan produk atau jasa yang lama sebelumnya. Serta pelanggan tersebut tidak akan merekomendasikan produk atau jasa yang dianggapnya tidak mampu memenuhi kepuasan mereka kepada orang-orang disekitarnya.

Jumlah siswa di Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru yang mengalami fluktuasi dan pada 5 tahun terakhir cenderung menurun yang disebabkan dari faktor eksternal, guru-guru yang memberikan les dirumahnya dan di sekolah, serta semakin banyak pesaing antar lembaga bimbingan belajar. Dan dari faktor internal Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru seperti lahan parkir yang kurang memadai, banyaknya siswa yang membawa kendaraan roda dua dan ada juga siswa yang membawa kendaraan roda empat, menyebabkan lahan parkir tidak cukup untuk tempat parkir kendaraan siswa, sehingga siswa terpaksa memarkirkan kendaraan di badan jalan yang kadang menyebabkan kemacetan di depan Bimbingan Terpadu 8. Berikut adalah data jumlah karyawan, jabatan, beserta tingkat pendidikan karyawan di BTA 8 Pekanbaru :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.2 Daftar Karyawan dan Tentor Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru

No	Nama Karyawan	Jabatan	Alumni
1.	Ratna Nurani, SE. MM	Direktur BTA Depalan Pekanbaru	- S1 Univ. Jendral Sudirman - S2 Univ. Riau
2.	Tri Widodo	Pemilik BTA Delapan Pekanbaru	
3.	Suparyati	Umum	
4.	Hadi	Umum	
5.	Ifrida Yani	Adm Litbang	Stephen Komputer
6.	Evi Yuli Yanti, SE	CS dan Adm	Persada Bunda
7.	Ekaria Fatrisia S.S, A.md	Adm Litbang	Amik Mahaputra
8.	Erina Velinina, A.md	Adm	- D3 Univ. Padjajaran - S1 Persada Bunda
9.	Shindy Yuniari, S.Pd	CS dan Adm	Univ. Lancang Kuning
10.	Lia Yusti Sakinah, S.Pd	CS dan Adm	UIN Sultan Syarif Kasim Riau
11.	Yosi Amelia, SE	CS dan Adm	UIN Sultan Syarif Kasim Riau
12.	Mahfud Febru, A.md	Tentor Matematika (Tentor Stand by)	Politeknik Negeri Semarang
13.	Andhika Surya Adinugraha	Tentor Matematika	UIN Sultan Syarif Kasim Riau
14.	Eron Swandara, S.Si	Tentor Biologi	Univ. Andalas
15.	Campin Veddaya	Tentor B. Indonesia	- S1 Univ. Negeri Malang - S2 Univ. Negeri Malang
16.	Edi Pramono	Tentor Fisika	- S1 ITB - S2 ITB
17.	Eko Rubianto, S.Pd	Tentor Matematika (Tentor Part Time)	Sekolah Tinggi PGRI Malang
18.	Heru Yoanda, S.Pd	Tentor Matematika	Univ. Riau
19.	Hesty Marwani S, M.Pd	Tentor Matematika	- S1 Univ. Riau - S2 Univ.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi undang-undang
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

No	Nama Karyawan	Jabatan	Alumni
21.			Pendidikan Indonesia
22.	Pramitha Octavia, S.Pd	Tentor B. Indonesia	Univ. Riau
23.	Yurnawati	Tentor B, Inggris	Sekolah Tinggi PGRI Malang
24.	Ratih Wulandari, S.Pd	Tentor Kimia	Univ. Riau
25.	Ersa Desmelinda, S.Pd. M.Si	Tentor Fisika	- S1 Univ. Riau - S2 Inst. Tek. Sepuluh Nop
26.	Gustia Ningsih, S.Si	Tentor Biologi	Univ. Riau
27.	Fauzy Nasrul, S.Pd	Tentor Sejarah	Univ. Negeri Padang
28.	Asmewi Junita, S.Pd	Tentor Geografi & Sosiologi	Univ. Negeri Padang
29.	Fadly Al Farabi, S.Pd	Tentor Geografi	Univ. Negeri Padang
30.	Septiana	Tentor Akuntansi	Univ. Riau
31.	Fathma Fitriani, M.Pd	Tentor Kimia	- S1 Univ. Riau - S2 Univ. Negeri Medan
32.	Rian Pribadi, S.Pd	Tentor Ekonomi/ Akt	- S1 Univ. Negeri Medan - S2 Univ. Riau
33.	Meliza Aprela Yati, M.Pd	Tentor B. Inggris	- S1 Univ. Islam Riau - S2 Univ. Negeri Padang
34.	Riza Andriani, M.Pd	Tentor Fisika	- S1 Univ. Riau - S2 Univ. Negeri Yogyakarta
35.	Muhammad Azri	Tentor Biologi	Univ. Gadjah Mada

Sumber : Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru, 2018

Berdasarkan tabel 1.2 dapat diketahui bahwa karyawan dan tentor Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru memiliki standar pendidikan yang cukup tinggi, dan dari latar belakang sarjana pendidikan dan mengajar di bimbel sesuai dengan keahlian masing-masing tentor di bidangnya untuk diajarkan di bimbel ini, sehingga dapat dengan mudah memberikan materi pelajaran saat bimbingan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

belajar dan siswa juga dapat memahami dengan mudah pelajaran yang disampaikan tentor yang bersangkutan.

Berdasarkan fenomena-fenomena dan permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian sebagai bahan proposal dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Siswa Dalam Menggunakan Jasa Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Siswa dalam menggunakan jasa Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru ?
2. Apakah Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Siswa dalam menggunakan jasa Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru ?
3. Apakah Kualitas Pelayanan dan Lokasi berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Siswa dalam menggunakan jasa Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan masalah yang disebutkan diatas, maka tujuan yang penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa dalam menggunakan jasa Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Untuk mengetahui pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Siswa dalam menggunakan jasa Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi secara simultan terhadap Kepuasan Siswa dalam menggunakan jasa Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan suatu pendalaman ilmu, dimana penelitian ini merupakan teori-teori yang diperoleh dari bangku kuliah dan menghubungkannya dengan kenyataan yang sebenarnya. Sehingga dapat menambah pemahaman penulis dalam bidang pemasaran khususnya.

2. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan sumbangan informasi bagi perusahaan—perusahaan lain terutama bagi Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa terutama dari faktor kualitas pelayanan dan lokasi.

3. Bagi Ilmu Pengetahuan

Dapat menjadi sumbangan terhadap ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang ilmu ekonomi di jurusan Manajemen Pemasaran dan mampu menjadi bahan referensi untuk penelitian yang akan datang.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan informasi atau sarana referensi bagi peneliti selanjutnya apabila akan melakukan penelitian dengan variabel-variabel atau faktor-faktor yang terkait.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusun suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi yang dibahas dalam tiap-tiap bab, yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan sebuah penghantar atau outline yang berisi dasar pemilihan judul, perumusan masalah, tujuan penulisan dan sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan teori yang digunakan sebagai acuan bagi penelitian dasar dalam melakukan analisis. Disini penulis menelaah literatur serta penelitian terdahulu kemudian membentuk kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang populasi, sampel, dan sumber data, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel serta metode analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menerangkan tentang gambaran umum mengenai Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

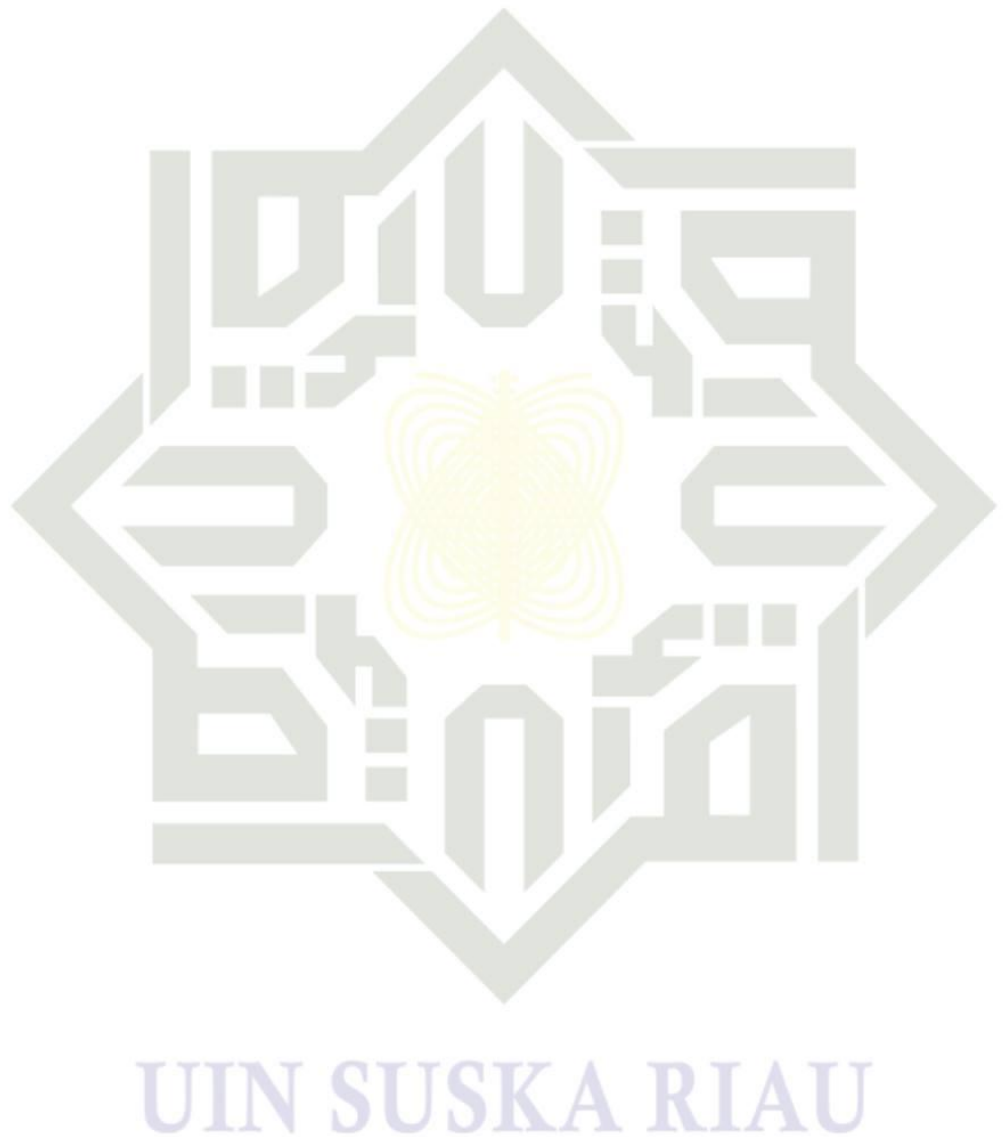
Bab ini merupakan uraian mengenai hasil dari penelitian pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan siswa dalam menggunakan jasa Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan saran-saran sebagai sumbangan dari pemecahan masalah.





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Pemasaran

Pemasaran menyentuh kehidupan kita sehari-hari. Tetapi kebanyakan orang telah salah mengartikan dan menganggapnya bahwa pemasaran sama dengan penjualan dan promosi. Ini bukan berarti bahwa penjualan dan promosi menjadi tidak penting, tetapi keduanya lebih merupakan bagian dari bauran pemasaran yang lebih luas. atau seperangkat fungsi pemasaran yang harus dimanfaatkan untuk meraih dampak maksimum dipasar.

Pemasaran adalah proses dimana perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan dengan tujuan untuk menangkap nilai dari pelanggan sebagai imbalan. Atau dalam arti luas pemasaran adalah proses sosial dan manajerial dimana pribadi atau organisasi memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan dan pertukaran nilai dengan yang lain (**Kotler dan Armstrong, 2009:6**).

The American Marketing Association (AMA) dalam (**Kotler dan Keller, 2009:5**) menawarkan definisi formal berikut: pemasaran adalah suatu fungsi organisasi dan serangkaian proses untuk menciptakan, mengomunikasikan, dan memberikan nilai kepada pelanggan dan untuk mengelola hubungan pelanggan dengan cara yang menguntungkan organisasi dan pemangku kepentingannya. Menangani proses pertukaran ini membutuhkan banyak kerja dan keterampilan. Manajemen pemasaran terjadi setidaknya satu pihak dalam sebuah pertukaran potensial berpikir tentang cara-cara untuk mencapai respons yang diinginkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lain. Karenanya, manajemen pemasaran (*marketing management*) sebagai seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan meraih, mempertahankan, serta menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menghantarkan, dan mengomunikasikan nilai pelanggan yang unggul.

Kotler dan Armstrong (2011:5) berpendapat bahwa pemasaran sebagai proses dimana perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan pelanggan yang kuat untuk menangkap nilai dari pelanggan sebagai imbalan. Berdasarkan definisi diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa arti pemasaran mencakup usaha individu atau kelompok/perusahaan untuk memenuhi kebutuhannya dengan menciptakan, memasarkan, mempromosikan serta menyerahkan barang dan jasa ke konsumen dan perusahaan lain. Jadi, kegiatan pemasaran adalah semua kegiatan yang berhubungan dengan pasar, yaitu mewujudkan pertukaran yang menjadi mungkin terjadi.

2.1.1 Bauran Pemasaran (*Marketing Mix*)

Menurut **Tjiptono, (2009:30)** "Bauran pemasaran merupakan seperangkat alat yang dapat digunakan pemasar untuk membentuk karakteristik jasa yang ditawarkan kepada pelanggan". Berdasarkan definisi diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa bauran pemasaran merupakan unsur-unsur pemasaran yang saling terkait, dibaurkan, dirganisir dan digunakan dengan tepat, sehingga perusahaan dapat mencapai tujuan pemasaran dengan efektif, sekaligus memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Menurut **Kotler dan Keller, (2012:25)** bauran pemasaran diklasifikasikan menjadi 4P adapun pengertian dari masing-masing bauran pemasaran diatas adalah:

- 1) Produk merupakan kombinasi barang dan jasa yang ditawarkan perusahaan indicator dari produk antara lain ragam, kualitas, desain, fitur, nama merek, kemasan, dan layanan.
- 2) Harga merupakan jumlah uang yang harus dibayarkan pelanggan untuk memperoleh produk. Harga memiliki indikator seperti daftar harga, diskon, potongan harga, periode pembayaran, dan persyaratan kredit.
- 3) Tempat meliputi kegiatan perusahaan yang membuat produk tersedia bagi pelanggan sasaran. Indikator dari tempat antara lain saluran, cakupan, pemilahan, lokasi, persediaan, transportasi, dan logistik.
- 4) Promosi berarti aktivitas yang menyampaikan manfaat produk dan membujuk pelanggan untuk membelinya. Indikator dari promosi anatara lain iklan, promosi penjualan dan hubungan masyarakat.

2.1.2 Pemasaran Jasa

Pemikiran pemasaran pada mulanya berkembang dari penjualan produk fisik. Sementara itu pertumbuhan jasa yang luar biasa terjadi semenjak tahun 1969-an ketika keadaan pasar semakin menurun dan meningkatnya pergolakan lingkungan, sehingga pemasaran jasa menjadi salah satu megatren utama. Akan tetapi pada era berikutnya terjadi konsolidasi dan peperangan perebutan pasar, karena adanya *over expansion of supply* di tiap-tiap bidang sektor jasa seperti

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



hotel, penerbangan, broker, keuangan, surat kabar hingga bisnis eceran. Hal ini mendorong tumbuhnya perhatian khusus dalam masalah pemasaran jasa.

Salah satu cara membedakan sebuah perusahaan adalah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih dari pesaing secara konsisten. Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi harapan pelanggan sasaran mengenai kualitas jasa yang diberikan oleh penyedia jasa.

Menurut **Sunyoto (2012)** terdapat beberapa pengertian jasa di antaranya adalah jasa itu sebagai *deeds* (tindakan, prosedur, aktivitas); proses – proses, dan untuk kerja yang *intangible*. Jasa dari sisi penjualan dan konsumsi secara kontras dengan produk : produk adalah suatu objek yang *tangible* yang dapat diciptakan dan dijual atau digunakan setelah selang waktu tertentu. Jasa adalah *intangible* (seperti kenyamanan, hiburan, kecepatan, kesenangan, dan kesehatan) dan *perishable* (jasa tidak mungkin disimpan sebagai persediaan yang siap dijual atau dikonsumsi pada saat diperlukan) jasa diciptakan dan dikonsumsi secara simultan.

Sunyoto (2012) menyatakan bahwa dalam jasa selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pemberi jasa, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Jasa juga bukan merupakan barang, akan tetapi jasa adalah suatu proses atau aktivitas, dan aktivitas-aktivitas tersebut tidak terwujud.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

21.3 Karakteristik Jasa

Kotler (2013:37) mengemukakan bahwa jasa atau layanan memiliki empat karakteristik utama yaitu :

1. Tidak Berwujud (*Intangibility*)

Jasa atau layanan berbeda secara signifikan dengan barang fisik. Bila barang merupakan suatu objek, benda, material yang bisa dilihat, disentuh dan dirasa dengan panca indra, maka jasa atau layanan justru merupakan suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*) atau usaha yang sifatnya abstrak. Bila barang dapat dimiliki, maka jasa/layanan cenderung hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki (*non-ownership*). Jasa juga bersifat *intangible*, artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Seorang konsumen jasa tidak dapat menilai hasil dari sebuah jasa sebelum ia mengalami atau mengkonsumsinya sendiri.

2. Tidak Terpisahkan (*Inseparability*)

Barang biasanya diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual, baru dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa layanan bersangkutan. Keduanya mempengaruhi hasil (*outcome*) dari jasa/layanan bersangkutan. Hubungan antara penyedia jasa dan pelanggan ini, efektivitas staff layanan merupakan unsur kritis. Implikasinya, sukses tidaknya jasa atau layanan bersangkutan ditunjang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

oleh kemampuan organisasi dalam melakukan proses rekrutmen dan seleksi, penilaian kinerja, system kompensasi, pelatihan, dan pengembangan karyawan secara efektif.

3. Bervariasi (*Variability*)

Layanan sangat bervariasi. Kualitas tergantung pada siapa yang menyediakan mereka dan kapan dan dimana kualitas layanan disediakan. Ada beberapa penyebab variabilitas layanan dimana jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersama-sama sehingga membatasi control kualitas. Permintaan yang tidak tetap membuat sulit untuk memberikan produk yang konsisten dan tetap selama permintaan tersebut berada dipuncak. Tingginya tingkat kontak antara penyedia layanan dan tamu, berarti bahwa konsistensi produk tergantung pada kemampuan penyedia layanan dan kinerja pada saat yang sama. Seorang tamu dapat menerima pelayanan yang sangat baik selama satu hari dan mendapat pelayanan dari orang yang sama keesokan harinya.

4. Tidak Tahan Lama (*Perishability*)

Perishability berarti bahwa jasa atau layanan adalah komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu yang akan datang, dijual kembali, atau dikembalikan. Permintaan jasa juga bersifat fluktuasi dan berubah, dampaknya perusahaan jasa seringkali mengalami masalah sulit. Oleh karena itu perusahaan jasa merancang strategi agar lebih baik dalam menjalankan usahanya dengan menyesuaikan permintaan dan penawaran.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Dari beberapa definisi diatas penulis menyimpulkan bahwa jasa merupakan suatu aktivitas yang ditawarkan kepada pihak lain dalam waktu itu juga karena jasa tidak dapat disimpan dan tidak berwujud.

2.2 Kepuasan Konsumen

2.2.1 Definisi Kepuasan Konsumen

Persaingan yang semakin ketat, di mana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan misinya, iklan, maupun *public relations release*. Kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga bersaing.

Menurut **Tjiptono (2012:301)**, kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.

Menurut **Kotler (2009:139)** bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Menurutnya dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Kualitas produk, konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan, terutama untuk industri jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosional, konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.
- d. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.
- e. Biaya, konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Menurut **Panjaitan (2016:13)** mengatakan kepuasan konsumen adalah suatu penilaian emosional dari konsumen setelah konsumen menggunakan produk dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakannya terpenuhi.

Dari beberapa definisi di atas peneliti sampai pada pemahaman bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

konsumen atas pengalaman yang didapat dari produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan dengan harapan keinginan dan kebutuhan dapat dipenuhi.

Apabila dijabarkan kepuasan konsumen menurut **Panjaitan (2016:15)** yaitu perbedaan antara yang diharapkan konsumen (nilai harapan) dengan realisasi yang diberikan perusahaan dalam usaha memenuhi harapan konsumen (nilai persepsi) apabila:

- a. Nilai harapan = nilai persepsi ----- pelanggan puas
- b. Nilai harapan < nilai persepsi ----- pelanggan sangat puas.

2.2.2 Model Kepuasan Konsumen

Pada dasarnya tujuan sebuah bisnis adalah menciptakan para pelanggan yang puas. Sejalan dengan itu berbagai upaya telah dilakukan untuk menyusun rangka teoritikal guna menjelaskan determinan, proses pembentukan, dan konsekuensi kepuasan, pelanggan. Secara garis besar riset-riset kepuasan pelanggan didasarkan pada tiga teori utama yaitu: *contrast theory*, *assimilation theory*, dan *assimilation-contrast theory* (**Tjiptono 2011:298**)

1. *Contrast theory*, berasumsi bahwa pelanggan akan membandingkan kinerja produk actual dengan ekspektasi pra-pembelian. Apabila actual lebih besar atau sama dengan ekspektasi, maka pelanggan akan puas. Begitupun sebaliknya.
2. *Assimilation theory*, menyatakan bahwa evaluasi purna beli merupakan fungsi positif dari ekspektasi konsumen pra-pembelian.
3. *Assimilation – contrast theory*, berpegangan bahwa terjadinya efek asimilasi atau efek kontras merupakan fungsi tingkat kesenjangan antara kinerja yang diharapkan dan kinerja aktual.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.2.3 Dimensi Untuk Mengukur Kepuasan Konsumen

Kotler dan Keller (2012:140) mempertahankan pelanggan merupakan hal penting daripada memikat pelanggan. Oleh karena itu, terdapat 5 dimensi untuk mengukur kepuasan konsumen yaitu sebagai berikut.

1. Membeli lagi;
2. Mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain dan merekomendasikannya;
3. Kurang memperhatikan merek dan iklan produk pesaing;
4. Membeli produk lain dari perusahaan yang sama;
5. Menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan.

2.2.4 Mengukur Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler yang dikutip **Fandy Tjiptono (2011:315)** ada beberapa metode yang dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan pesaing. Kotler mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, antara lain :

1. Sistem Keluhan dan Saran

Sebuah perusahaan yang berfokus pada pelanggan mempermudah pelanggannya untuk memberikan saran dan keluhan mereka.

2. Pembeli Bayangan (*Ghost Shopping*)

Yaitu dengan mempekerjakan beberapa ghost shopper yang berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan kemudian menilai cara perusahaan melayani permintaan spesifik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konsumen, menjawab pertanyaan konsumen dan menangani setiap keluhan.

3. Analisis Konsumen Beralih (*Lost Customer Analysis*)

Sedapat mungkin perusahaan seharusnya para konsumen yang telah beralih keperusahaan lain agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan agar dapat mengambil kebijakan kebaikan atau penyempurnaan selanjutnya.

4. Survey Kepuasan Pelanggan

Melalui survey, perusahaan akan memperoleh tanggapan secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap konsumennya.

2.2.5 Faktor-Faktor Timbulnya Ketidakpuasan Konsumen

Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas produk akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Hal ini ditujukan pelanggan setelah terjadi proses pembelian. Apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk membeli kembali produk yang sama.

Terdapat banyak sebab-sebab timbulnya ketidakpuasan tersebut, menurut **Buchari Alma (2009:286)** munculnya rasa tidak puas terhadap sesuatu antara lain:

1. Tidak sesuai harapan dengan kenyataan
2. Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan
3. Perilaku personel kurang memuaskan
4. Sesuai dengan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Biaya terlalu tinggi, karena jarak terlalu jauh, banyak waktu terbuang dan harga tidak sesuai
6. Promosi/iklan terlalu muluk, tidak sesuai dengan kenyataan

2.2.6 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, menurut **Irawan (2009:37)** ada lima faktor utama yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosi, dan biaya.

2.2.7 Indikator Kepuasan Konsumen

Menurut Hawkins dan Lonney dikutip dalam **Tjiptono (2012:310)** atribut-atribut pembentuk kepuasan konsumen terdiri dari:

1. Kesesuaian harapan, merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen, meliputi:
 - a. Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - b. Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi yang diharapkan.
 - c. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
2. Minat berkunjung kembali, merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi:
 - a. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
- c. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- d. Kesiediaan merekomendasikan, merupakan kesiediaan konsumen untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi:
 - a. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
 - b. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
 - c. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

Ada empat indikator yang mencirikan kepuasan pelanggan menurut **Kotler (2009:53)**, yaitu :

- a. Kualitas jasa
- b. Kualitas pelayanan
- c. Terpenuhinya keinginan konsumen
- d. Merekomendasikan kepada orang lain

2.3 Kualitas Pelayanan

2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut **Tjiptono (2010:243)** kualitas pelayanan adalah upaya penyampaian jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Harapan konsumen merupakan keyakinan konsumen sebelum mencoba atau membeli suatu produk yang dijadikan acuan dalam menilai kinerja produk tersebut.

Menurut Lewis dan Booms (1983) dikutip dalam **Tjiptono (2011:180)** kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan. Adanya faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan. Apabila jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersepsikan baik atau positif. Jika jasa yang dipersepsikan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Demikian juga sebaliknya apabila jasa yang dipersepsikan lebih jelek dibandingkan dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Maka baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Menurut **Sunyoto (2012:34)**, “Mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saifudin Kasim Riau

dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan konsumen”.

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman (**Lupyoadi, 2011:65**). *Service quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. *Service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal pertama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai ada beberapa yang memiliki persamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja, biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

- a. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- b. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Berdasarkan beberapa definisi diatas penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang sesuai atau melebihi dari yang diharapkan oleh pelanggan tersebut.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

23.2 Teori Kualitas Pelayanan

Menurut Garvin (1984) yang dikutip oleh **Tjiptono (2012:143)**, setidaknya ada lima perspektif kualitas yang berkembang saat ini:

Transcendental Approach

Kualitas dalam pendekatan ini dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionisasikan. Sudut pandang ini biasanya digunakan dalam dunia misalnya seni musik, drama, seni tari dan seni rupa. Meskipun demikian suatu perusahaan dapat mempromosikan produknya melalui pernyataan-pernyataan maupun pesan-pesan komunikasi seperti dapat berbelanja yang menyenangkan (toko baju): aman dan cepat (jasa pengiriman barang): luas jangkauannya (layanan telepon seluler). Dengan demikian fungsi perencanaan, produksi, dan pelayanan suatu perusahaan sulit sekali menggunakan definisi seperti ini sebagai dasar manajemen kualitas.

Product-Based Approach

Pendekatan ini memandang bahwa kualitas diartikan sebagai karakteristik atau atribut yang dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan unsur-unsur atau atribut yang dimiliki oleh suatu produk. Pandangan ini bersifat sangat objektif, sehingga tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam hal selera, kebutuhan, dan preferensi konsumen.

User-Based Approach

Pendekatan ini merupakan pendekatan yang paling tepat diaplikasikan dalam mendefinisikan kualitas jasa. Pendekatan ini didasarkan pada

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemikiran bahwa kualitas tergantung pada sudut pandang seseorang, sehingga produk yang paling memuaskan seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Perspektif yang subjektif dan demand-oriented ini juga menyatakan bahwa pelanggan yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya.

Manufacturing-Based Approach

Pandangan ini bersifat *supply-based* dan terutama memperhatikan praktik-praktik perekayasaan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan persyaratan (*conformance to requirements*). Dalam sektor jasa, dapat dikatakan bahwa kualitasnya bersifat *operations-driven*. Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang sering kali didorong oleh tujuan peningkatan produktifitas dan penekanan biaya. Dengan demikian, kualitas ditentukan oleh standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan oleh konsumen.

Value-Based Approach

Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Dengan mempertimbangkan trade-off antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai “*affordable excellence*”. Kualitas dalam perpektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai, tetapi yang paling adalah barang atau jasa yang paling tepat dibeli “*best-buy*”.

23.3 Dimensi Pokok Kualitas Pelayanan

Menurut **Tjiptono (2011:198)** terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. Kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang disajikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
2. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu suatu kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
3. Jaminan dan kepastian (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen, antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetisi dan sopan santun.
4. Empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.
5. Bukti fisik (*tangibles*) yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan, kemampuan dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Konsumen akan menggunakan kelima dimensi kualitas untuk membentuk penilaiannya terhadap kualitas jasa yang merupakan dasar untuk membandingkan harapan dan persepsinya terhadap jasa. Berkaitan dengan lima dimensi jasa tersebut, perusahaan harus bisa meramu dengan baik, bila tidak hal tersebut akan menimbulkan kesenjangan antara apa yang diberikan perusahaan dengan apa yang diharapkan pelanggan yang dapat berdampak pada perilaku konsumen dalam melakukan pembelian.

2.3.4 Konsep Kualitas Pelayanan

Menurut **Tjiptono dan Chandra (2012:175)** bahwa komponen jasa atau layanan memainkan peran strategis dalam setiap bisnis. Pembelian sebuah barang sering dibarengi dengan unsur jasa/layanan. Demikian pula sebaliknya, suatu jasa sering diperluas dengan cara memasukan atau menambahkan produk fisik pada penawaran jasa tersebut. Umumnya pelayanan lebih bersifat intangibles, tidak dapat dilihat dan diraba sehingga pengguna hanya bisa dirasakan melalui pengalaman langsung. Namun pelayanan mencakup hal – hal yang tangibles, yang bisa dilihat dan diraba, berupa dimensi fisik dari pelayanan itu sendiri.

Suatu perusahaan dapat dikatakan meraih sukses ketika dilihat dari faktor pelayanan pelanggan, oleh karena itu pelayanan yang baik sangat mempengaruhi banyaknya jumlah pelanggan dalam suatu perusahaan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Saif Kasim Riau

2.4 Lokasi

2.4.1 Pengertian Lokasi

Lokasi merupakan salah satu faktor penting yang akan mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian. Pengambilan lokasi yang baik dan strategis ialah berada dipusat kegiatan masyarakat. Menurut **Tjiptono (2015:243)** lokasi mengacu pada berbagai aktivitas pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian atau penyaluran barang dan jasa dari produsen kepada konsumen. Sedangkan menurut **Kotler dan Armstrong (2014:76)** “*place include company activities that make the product available to target consumers*”.

Kemudian menurut **Lupiyoadi dan Hamdani (2011:92)** “*lokasi adalah keputusan yang dibuat perusahaan atau instansi pendidikan berkaitan dengan dimana operasi dan stafnya akan ditempatkan*”. Lokasi yang dipilih haruslah mengalami pertumbuhan ekonomi sehingga usahanya dapat bertahan.

Dari pendapat mengenai lokasi dari para ahli tersebut, dapat penulis pahami bahwa lokasi adalah suatu keputusan perusahaan untuk menentukan tempat usaha, menjalankan kegiatan usaha atau kegiatan operasional, dan mendistribusikan barang atau jasa yang menjadi kegiatan bisnisnya kepada konsumen. Pentingnya lokasi bagi perusahaan atau pengusaha sangat mempengaruhi kepuasan sasaran pasar dalam efisiensi waktu dan tenaga.

Dalam **Lamb (2009:25)** menyatakan bahwa memilih lokasi yang baik merupakan keputusan yang penting. Pertama, karena tempat merupakan komitmen sumber daya jangka panjang yang dapat mengurangi fleksibilitas masa depan usaha, apakah lokasi tersebut telah dibeli atau hanya disewa. Kedua, lokasi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

akan mempengaruhi pertumbuhan di masa depan. Area yang dipilih haruslah mampu untuk tumbuh dari segi ekonomi sehingga ia dapat mempertahankan kelangsungan hidup usaha. Dan yang terakhir, lingkungan setempat dapat saja berubah setiap waktu, jika nilai lokasi memburuk, maka lokasi usaha harus dipindahkan atau ditutup.

2.4.2 Pentingnya Lokasi

Levy dan Weitz (2009:185) mengatakan bahwa pemilihan lokasi sangat penting dikarenakan :

1. Lokasi merupakan faktor utama yang menjadi pertimbangan konsumen dalam pemilihan penyedia jasa yang mereka inginkan.
2. Pemilihan lokasi merupakan hal yang sangat penting karena faktor ini bisa digunakan untuk menciptakan keunggulan kompetitif yang mapan.
3. Pemilihan lokasi sangat berisiko.

Lokasi atau tempat juga tidak hanya mempresentasikan suatu kemudahan yang akan didapat oleh konsumen. Seperti yang dikatakan oleh **Kotler (2009:94-95)**, lokasi atau tempat juga harus bias memasarkan atau mempromosikan dirinya sendiri. Lokasi atau tempat pada dasarnya melakukan empat aktifitas, yaitu :

1. Jasa yang ditawarkan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
2. Harga yang ditawarkan harus bias menarik konsumen dan memperkuat citra yang ingin dibentuk.
3. Menghadirkan lokasi yang strategis sehingga memudahkan bagi konsumen.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

4. Lokasi atau tempat akan mempromosikan nilai dan citra dari tempat atau lokasi itu sendiri sehingga konsumen bias membedakannya dengan perusahaan yang lain.

Lokasi yang strategis akan menjadi salah satu keuntungan bagi perusahaan karena mudah terjangkau oleh konsumen, namun sekaligus juga akan menjadi biaya atau investasi tempat menjadi mahal. Tingginya biaya lokasi yang kurang strategis akan membutuhkan biaya *marketing* lebih mahal untuk menarik konsumen agar berkunjung. Di samping faktor lokasi, bangunan dan kelengkapannya, menjadi faktor penting dalam tempat untuk perusahaan. Dekorasi sering kali menjadi daya tarik yang besar bagi konsumen dalam memilih tempat.

2.4.3 Indikator Lokasi

Menurut **Tjiptono (2015:245)** indikator lokasi yaitu sebagai berikut :

- 1) Akses, misalnya lokasi yang mudah dilalui dan dijangkau sarana transportasi umum.
- 2) Visibilitas, misalnya lokasi yang dapat dilihat dengan jelas di tepi jalan.
- 3) Lalu lintas (*traffic*). Menyangkut dua pertimbangan utama :
 - a. Banyaknya orang yang lalu-lalang bisa memberikan peluang besar terjadinya pembelian.
 - b. Kepadatan dan kemacetan lalu lintas bisa juga jadi hambatan.
- 4) Tempat parkir yang luas, nyaman, dan aman baik untuk kendaraan roda dua mau pun roda empat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- 5) Ekspansi, yaitu tersedianya tempat yang cukup luas apabila ada perluasan dikemudian hari.
- 6) Lingkungan, yaitu daerah sekitar yang mendukung produk yang ditawarkan. Sebagai contoh, tempat bimbingan belajar berada disekitar sekolah-sekolah.
- 7) Persaingan, yaitu lokasi pesaing, sebagai contoh, dalam menentukan lokasi bimbingan belajar perlu dipertimbangkan apakah di jalan atau daerah yang sama terdapat bimbingan belajar lainnya.

2.5 Kaitan Antar Variabel

2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Cronin dan Taylor (1992) yang di kutip oleh **Tjiptono (2011:313)**, salah satu kemungkinan hubungan yang banyak disepakati adalah bahwa kepuasan membantu konsumen dalam merevisi persepsinya terhadap kualitas jasa. Hoofman dan Bateson (1997) yang juga dikutip oleh **Tjiptono (2011:313)** menuliskan dasar pemikirannya tentang hubungan kualitas jasa dan kepuasan konsumen antara lain :

- 1) Bila konsumen tidak memiliki pengalaman sebelumnya dengan suatu perusahaan, maka persepsinya terhadap kualitas jasa perusahaan tersebut akan didasarkan pada ekspetasinya.
- 2) Interaksi (service encounter) berikutnya dengan perusahaan tersebut akan menyebabkan konsumen memasuki proses diskonfirmasi dan merevisi persepsinya terhadap kualitas jasa.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Sate Islamic University of Sultan Saif Kasim Riau

- 3) Setiap interaksi tambahan dengan perusahaan itu akan memperkuat atau sebaliknya malah mengubah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa.
- 4) Persepsi terhadap kualitas jasa yang telah direvisi memodifikasi minat beli konsumen terhadap perubahan di masa yang akan datang.

Menurut **Kotler (2009)** definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja yang berbeda-beda. Berikut ini beberapa definisi kualitas yang terdapat pada elemen sebagai berikut:

- Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

2.5.2 Hubungan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen

Kotler dan Armstrong (2012:92) menyatakan bahwa place (tempat) atau lokasi, yaitu berbagai kegiatan perusahaan untuk membuat produk yang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

dihasilkan atau dijual terjangkau dan tersedia bagi pasar sasaran. Lokasi atau tempat merupakan gabungan antara lokasi dan keputusan atas saluran distribusi, dalam hal ini berhubungan dengan bagaimana cara penyampaian kepada para pelanggan dan dimana lokasi yang strategis.

Menurut **Lupiyoadi (2011:45)** *place* dalam *service* merupakan gabungan antara lokasi dan keputusan atas saluran distribusi, dalam hal ini berhubungan dengan bagaimana cara penyampaian jasa kepada konsumen dan dimana lokasi yang strategis. Pemilihan lokasi usaha yang tepat akan menentukan keberhasilan usaha tersebut dimasa yang akan datang.

2.6 Pandangan Islam Tentang Jual Beli

QS Al-Baqarah ayat 254

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِمَّا رَزَقْنٰكُمْ مِنْ قَبْلِ اَنْ يَّآتِيَ يَوْمٌ لَا بَيْعٌ فِيْهِ وَلَا خُلَّةٌ وَلَا شَفْعَةٌ ۗ وَالْكَافِرُوْنَ هُمْ الظَّالِمُوْنَ

Artinya : “ Hai orang-orang yang beriman, belanjakanlah (di jalan Allah) sebagian dari rezeki yang telah Kami berikan kepadamu sebelum datang hari yang pada hari itu tidak ada lagi jual beli dan tidak ada lagi persahabatan yang akrab dan tidak ada lagi syafaat. Dan orang-orang kafir itulah orang-orang yang zalim”.

Dari ayat tersebut dapat disimpulkan bahwa Allah SWT memerintahkan kepada manusia untuk membelanjakan sebagian hartanya untuk hal-hal yang baik dan halal serta bermanfaat bagi kita. Jadi sebelum mengambil keputusan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pembelian kita harus benar-benar paham apa yang menjadi kebutuhan dan apakah kita mendapat manfaat dari produk yang dibeli.

QS. Al Furqaan ayat 67

وَالَّذِينَ إِذَا أَنْفَقُوا لَمْ يُسْرِفُوا وَلَمْ يَقْتُرُوا وَكَانَ بَيْنَ ذَلِكَ قَوَامًا ﴿٦٧﴾

Artinya : “ Dan orang-orang yang apabila membelanjakan (harta) mereka tidak berlebih-lebihan, dan tidak (pula) kikir, dan adalah (pembelanjaan itu) di tengah-tengah antara yang demikian”.

Dari ayat tersebut dapat disimpulkan bahwa Allah SWT memerintahkan manusia untuk membelanjakan hartanya dengan sebaik-baiknya dan tidak berlebihan karena Allah SWT membenci hambanya yang mengeluarkan hartanya secara berlebihan. Jadi sebelum mengambil keputusan kita harus teliti terhadap produk apa yang kita beli dan mempertimbangkan harga dari produk yang akan dibeli, apakah harga produk tersebut sesuai dengan kualitas dan pantas terhadap produk tersebut. Hal ini diharapkan agar kita tidak mengeluarkan uang secara berlebihan

UIN SUSKA RIAU



Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti/Tahun	Judul/Variabel	Hasil	Perbedaan
Mia Amellia (2012)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa di Lembaga Bimbingan Belajar (Studi Pada Siswa SMA Lembaga Bimbingan Belajar IPIEMS Cabang Banyumanik Semarang).	Hasil penelitian menunjukkan secara simultan kualitas pelayanan siswa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di Lembaga Bimbingan Belajar (Studi Pada Siswa SMA Lembaga Bimbingan Belajar IPIEMS Cabang Banyumanik Semarang).	Pada penelitian sekarang pada variabel Independen yaitu peneliti memakai tiga variabel yaitu Kualitas Pelayanan dan Lokasi. Pada objek penelitian, sekarang peneliti melakukan penelitian di Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru.
Aprillia Nia Fardiani (2013)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dyriana Bakery & Cafe Pandaran Semarang.	Hasil penelitian menunjukkan secara simultan kualitas pelayanan, harga dan promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Dyriana Bakery & Cafe Pandaran Semarang.	Pada penelitian sekarang pada variabel Independen yaitu peneliti sekarang tidak memakai varibel Promosi. Pada objek penelitian, sekarang peneliti melakukan penelitian di Jasa Pendidikan Non Formal.
Oldy Ardhana (2010)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Caesar Semarang).	Hasil penelitian menunjukkan secara simultan kualitas pelayanan, harga, dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Studi Pada Bengkel Caesar Semarang).	Pada objek penelitian, sekarang peneliti melakukan penelitian di Jasa Pendidikan Non Formal.

2. Dilarang mengutipkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Penutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, b. Penutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

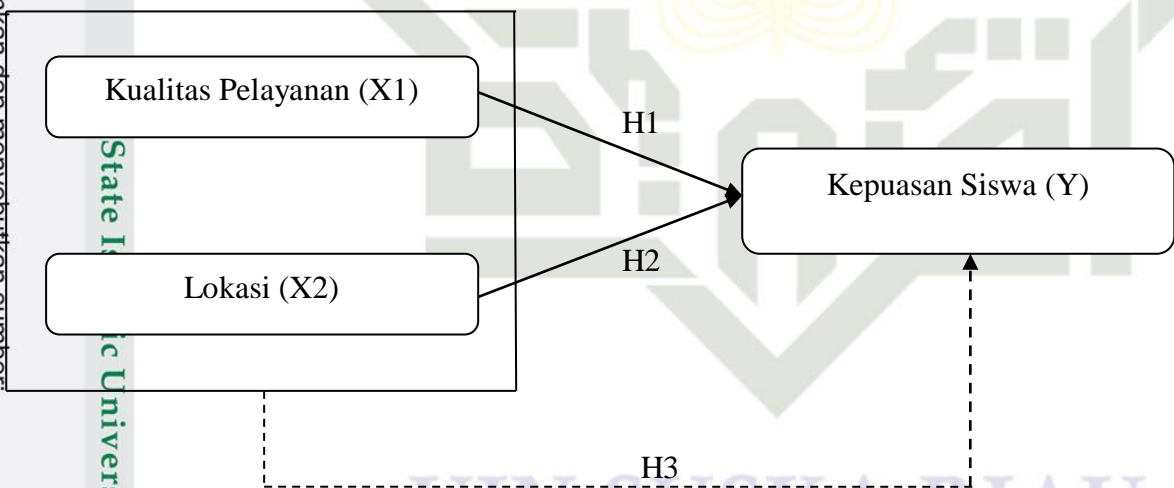
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.8 Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis perlunya dijelaskan hubungan antar variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variabel. Kerangka berpikir dalam suatu penulisan perlu dikemukakan apabila dalam penulisan tersebut berkenaan dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2009:88).

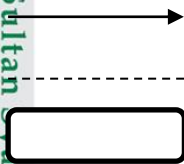
Berdasarkan permasalahan yang telah disebutkan sebelumnya, pada penelitian ini penulis membuat kerangka pemikiran yang menjelaskan tentang keterkaitan antara variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X1) dan lokasi (X2) dengan variabel terikat yaitu kepuasan siswa (Y).

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran



Sumber : Tjiptono (2011:313), Kotler dan Armstrong (2012:92)

Ket :



: Variabel Berpengaruh

: Variabel Bepengaruh Simultan

: Variabel Diteliti

2.9 Variabel Penelitian

Adapun variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel Dependent (Y)

Menurut **Sugiono (2009:40)** variabel dependent atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Adapun yang menjadi variabel dependent dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen (Y).

2. Variabel Independent (X)

Menurut **Sugiono (2009:39)** variabel independent atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Adapun yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah :

- a) Kualitas Pelayanan (X_1)
- b) Lokasi (X_2)

2.10 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang masih harus dibuktikan kebenarannya melalui penelitian. Hipotesis ini adalah :

H1: Diduga Kualitas Pelayanan berpengaruh kepuasan siswa dalam menggunakan Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru.

H2: Diduga Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan siswa dalam menggunakan Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

H3: Diduga Kualitas Pelayanan dan Lokasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan siswa dalam menggunakan Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru.

2.11 Deskripsi Konsep Operasional Variabel

Tabel 2.2 Deskripsi Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
1	Kepuasan Konsumen (Y)	Kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. (Tjiptono, 2012)	1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan (Tjiptono, 2012)	Likert
2	Kualitas Pelayan (X1)	Kualitas pelayanan adalah upaya penyampaian jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Harapan konsumen merupakan keyakinan konsumen sebelum mencoba atau membeli suatu produk yang dijadikan acuan dalam menilai kinerja produk tersebut. (Tjiptono, 2010:243)	1. Reliabilitas (<i>reliability</i>) 2. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>Assurance</i>) 4. Empati (<i>Empathy</i>) 5. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) (Tjiptono, 2011:198)	Likert
3	Lokasi (X2)	Lokasi mengacu pada berbagai aktivitas pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian atau penyaluran barang dan jasa dari produsen kepada	1. Akses 2. Visibilitas 3. Lalu Lintas 4. Tempat Parkir 5. Lingkungan 6. Ekspansi	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
		konsumen. (Tjiptono, 2015:345)	7. Persaingan 8. Peraturan Pemerintah (Fandy Tjiptono dalam Kuswatiningsih, 2016:15)	Likert



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di lembaga bimbingan belajar Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru yang berlokasi di Jl. Sultan Syarif Qasim Kel. Sekip No. 151-153 Kec. Lima Puluh Pekanbaru. Adapun waktu penelitian ini yakni dimulai pada bulan Januari-November 2019.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Untuk membantu penulis dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan jenis data sebagai berikut :

3.2.1 Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan (Siregar, 2013:16). Data primer dalam penelitian ini adalah tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan siswa dalam menggunakan jasa Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru. Responden dalam penelitian ini adalah konsumen/siswa yang ada di Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru.

3.2.2 Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2008:220) data sekunder adalah semua data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek yang diteliti. Data yang diperoleh dari pihak yang ada hubungannya dengan penelitian ini, yaitu melalui informasi yang sesuai dengan masalah yang diteliti dan juga studi pustaka untuk membantu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

menemukan teori-teori yang mendukung penelitian ini. Data ini diperoleh dari hasil penelitian dari lembaga tertentu yang dipublikasikan untuk umum yang diperoleh melalui jurnal-jurnal penelitian, majalah, internet dan literatur yang bersangkutan dengan objek yang diteliti.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Untuk keperluan analisis data, maka dalam pengumpulan data yang diperlukan untuk penelitian ini penulis melakukan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya **Sugiyono (2010:199)**. Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data dengan menyebar form kuesioner yang berisi pertanyaan atau pernyataan yang harus diisi oleh responden yang meliputi variabel penelitian kepada siswa/i Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru. Penggunaan kuesioner bertujuan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan serta mendukung penelitian. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner model skala likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial **Sugiyono (2010:132)**.

Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan maupun pernyataan. Jawab atas setiap item instrument yang menggunakan skala likert

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Untuk mengukur variabel diatas digunakan skala likert sebanyak lima tingkat sebagai berikut :

Sangat Setuju (SS)

Setuju (S)

Netral (N)

Tidak Setuju (TS)

Sangat Tidak Setuju (STS)

Setiap point jawaban memiliki skor berbeda-beda, yaitu untuk jawaban SS memiliki skor 5, jawaban S memiliki skor 4, jawaban N memiliki skor 3, jawabab TS memiliki skor 2, jawaban STS memiliki skor 1.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Sugiyono (2010:90) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi, populasi pada penelitian ini adalah seluruh siswa Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru pada tingkat SMA yang berjumlah 200 siswa.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, **Sugiyono (2010:116)** misalnya karena ada keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka penelitian bisa menggunakan sampel yang diambil

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saifudin Kasim Riau

dari populasi itu. Menurut **Arikunto (2010:12)**, jika subyeknya kurang dari 100 orang sebaiknya diambil semuanya, jika subyeknya kurang dari 100 orang sebaiknya diambil semuanya, jika subyeknya besar atau lebih dari 100 orang dapat diambil 10-15% atau 20-25% atau lebih. Dalam hal ini peneliti mengambil sampel 37% dari populasi siswa SMA, yaitu sebanyak 75 orang.

3.5 Metode Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan dua macam teknik analisis yaitu statistik deskriptif dan analisis jalur. Untuk menguji hipotesis dan menjawab rumusan masalah pertama dan kedua digunakan analisis statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara menjelaskan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. (**Sugiyono, 2009:112**). Metode yang digunakan yaitu dengan menghitung distribusi frekuensi serta menyajikan data dalam bentuk tabel.

Secara sederhana, model penelitian yang dilakukan adalah mengkaji variabel dependent yaitu kepuasan siswa yang dipengaruhi oleh variabel Independent yaitu kualitas pelayanan dan lokasi. Selanjutnya model ini akan dijabarkan dalam dimensi-dimensi yang berkaitan didalamnya.

3.6 Uji Instrumen Penelitian

3.6.1 Uji Validitas

Instrumen yang valid menurut (**Ghozali, 2012:53**) adalah instrumen yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Menurut **Duwi Priyatno, (2010:90)** kriteria yang digunakan atau batas minimum suatu instrumen atau angket dinyatakan valid atau yang dianggap memenuhi syarat yaitu nilai validitas diatas 0.30 adalah nilai yang dapat diterima dalam analisis faktor. Analisis ini dilakukan untuk menggugurkan item-item instrumen yang nilainya dibawah 0.30. apabila digugurkan, penelitian melakukan analisis berikutnya. Jika terdapat item-item instrumen yang dibawah 0.30 maka penelitian menggugurkan sekali lagi. Jika tidak ada lagi nilai item-item dibawah 0.30 maka analisis faktor tidak dilanjutkan.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur gejala atau kejadian. Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah hasil dari jawaban kuesioner oleh responden benar-benar stabil dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat pengukur, semakin stabil pula alat pengukur tersebut dan sebaliknya jika reliabilitas alat pengukur tersebut rendah maka alat tersebut tidak stabil dalam mengukur suatu gejala. Instrumen yang realibel adalah instrumen yang digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

Uji reliabilitas menurut **(Ghozali, 2011:47)** mengatakan yang dimaksud dengan reliabilitas adalah suatu angka yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur didalam mengukur objek yang sama. Pengujian dapat menggunakan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

metode *alfa cronbach*, dengan cerita *alfa cronbach* dari masing-masing variabel lebih dari 0,6 maka alat ukur dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel.

3.7 Uji Asumsi Klasik

Model regresi memiliki beberapa asumsi dasar yang harus dipenuhi untuk menghasilkan estimasi yang baik atau dikenal dengan BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*). Asumsi-asumsi dasar tersebut mencakup normalitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi.

3.7.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel peganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2012:160). Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan plotting data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya (Ghozali, 2012:161).

3.7.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel independent, jika terjadi korelasi maka terdapat problem multikolonieritas. Untuk mengetahui ada tidaknya multikolonieritas antar variabel, dapat dilihat dari Variable Inflation (VIF) dari masing-masing variable kerang dari sepuluh dapat dinyatakan tidak terjadi multikolonieritas. (Ghozali, 2012:161)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.7.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Uji Heteroskedastisitas dengan metode analisis grafik dilakukan dengan mengamati scatterplot. Untuk mengetahui ada tidaknya gejala heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan metode Spearman Rank Correlation. Apabila hasil pengujian menunjukkan lebih dari $\alpha = 5\%$ maka tidak ada heteroskedastisitas. (Ghozali, 2012:162)

3.7.4 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui apakah dalam persamaan regresi mengandung korelasi serial atau tidak diantara variabel pengganggu. Menurut (Suliyanto, 2011:126) untuk mengetahui adanya autokorelasi digunakan uji Durbin – Watson mendekati angka 2 berarti tidak ada autokorelasi.

3.8 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan lokasi terhadap variabel dependen yaitu kepuasan siswa dalam memilih Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y : Variabel Terikat (Kepuasan Siswa)

X : Variabel bebas

A	: Konstanta
X1	: Kualitas Pelayanan
X2	: Lokasi
b1,b2	: Koefesien Regresi
e	: Variabel Error

Pengukuran variabel-variabel yang terdapat dalam model analisis penelitian bersumber dari jawaban dan pertanyaan yang terdapat dalam angket. Karena jawaban tersebut bersifat kualitatif sehingga dalam analisa sifat kualitatif tersebut diberi nilai agar menjadi data kuantitatif. Penentuan nilai jawaban untuk setiap pertanyaan digunakan skala likerts, dimana responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan nilai yang telah ditetapkan sebagai berikut :

3.9 Uji Hipotesis

Penguji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda berdasarkan uji secara simultan (Uji F), Uji secara parsial (Uji T), uji koefisien Determinasi (R^2), maka digunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan *software* SPSS 17.

3.9.1 Uji Parsial (Uji t)

Ghozali (2012) uji parsial bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel bebas secara individual dalam menjelaskan variabel terikat. Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara individual (parsial) dengan ketentuan sebagai berikut :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. $T \text{ (hitung)} > t \text{ (tabel)}$, maka: H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dan variabel bebas dan variabel terikat.
- b. $T \text{ (hitung)} < t \text{ (tabel)}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat.

3.9.2 Uji Simultan (Uji F)

Ghozali (2012) Untuk mengetahui variabel bebas secara (simultan) terhadap variabel terikat, maka dilakukan uji f dengan membandingkan antara $F_{hitung} > F_{tabel}$. Dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka : H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh secara simultan antara variabel bebas dan variabel terikat.
- b. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka : H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel bebas dan variabel terikat.

3.9.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Ghozali (2012:97) mengemukakan bahwa koefisien determinasi (R^2) pada dasarnya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Koefisien determinasi (R^2) pada dasarnya digunakan untuk mengetahui persentase perubahan variabel dependen (Y) yang disebabkan oleh variabel independen (X). Setiap tambahan satu variabel independen, maka nilai R^2 pasti

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Selanjutnya untuk melihat besarnya kontribusi variabel bebas (X_1, X_2) terhadap variabel terikat (Y) maka digunakan uji koefisien Determinasi berganda (R^2 square). Untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel X_1, X_2 terhadap variabel Y digunakan uji koefisien determinasi berganda (R^2). Nilai R^2 ini mempunyai range 0 (nol) maka variabel secara keseluruhan tidak bisa menjelaskan variabel terikat.



BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Bimbingan Terpadu Delapan berdiri di Pekanbaru pada tanggal 1 Juli 2008 oleh alumni SMA 8 Pekanbaru dengan harapan semakin banyak siswa-siswi Riau yang diterima di Perguruan Tinggi Negeri (PTN) favorit dan ternama seperti UI, UGM, ITB dan PTN lainnya. Dengan ketatnya persaingan mendapatkan PTN favorit, Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru fokus terjun di dunia pendidikan untuk meningkatkan keberhasilan siswa-siswinya untuk diterima di Perguruan Tinggi Negeri (melalui jalur SNMPTN/SBMPTN/Mandiri) atau sekolah menengah favorit (melalui ujian Nasional) dengan staf pengajarnya yang berasal dari perguruan tinggi ternama seperti UGM, ITS, UNAND, UPI, UNRI dan lain-lain. Selain itu Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru ikut membantu meningkatkan kecerdasan anak bangsa terutama untuk daerah Riau dengan harapan agar pendidikan di Riau dapat bersaing dengan daerah lainnya di Indonesia.

Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru menyadari bahwa siswa-siswi untuk bisa meraih prestasi tidak dapat dilakukan dengan instan. Semua membutuhkan usaha belajar dengan kontinu dan komprehensif. Penggunaan metode belajar dengan *treatment* khusus yang membuat siswa-siswi memiliki antusiasme dalam belajar sehingga “*study is fun*”. Selain diajar oleh staf pengajar berpengalaman di bidangnya, terdapat juga konsultasi belajar yang membantu siswa mengerjakan tugas-tugas sekolah. Tidak ketinggalan tentang informasi-informasi ujian, sekolah, PTN dan beasiswa yang senantiasa *terupdate*. Melalui sistem, *treatment*,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan motivasi kuat yang diberikan, Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru berharap siswa-siswinya dapat kuliah di Perguruan Tinggi Negeri favorit atau melanjutkan sekolah favorit.

4.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi Perusahaan :

Jembatan Kecerdasan Anak Bangsa

Misi Perusahaan :

1. Memberikan bimbingan pendidikan yang berkualitas dan mensukseskan peserta didik.
 - Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru menyajikan materi pendidikan yang *UP TO DATE*, disesuaikan dengan kurikulum terbaru berstandar internasional disertai penyampaian materi dan penyelesaian soal yang lebih praktis, cepat dan akurat dari tentor-tentor yang ahli dibidangnya lulusan dari berbagai perguruan tinggi negeri terkemuka di Indonesia.
 - Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru berperan sebagai Motivator dan Fasilitator peserta didik untuk selalu antusias dan optimis dalam mencapai cita-citanya dengan mengedepankan tanggung jawab dan amanah.
2. Mewujudkan insan-insan profesional yang berkarakter mulia dalam mencapai kinerja terbaik untuk kemakmuran bersama.
 - Team Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru terdiri dari insan-insan yang senantiasa dituntut bekerja secara profesional, sinergi, peduli, solid dan tanggap terhadap kebutuhan peserta didik, perusahaan dan mitra bisnis,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan senantiasa menjaga nilai-nilai moral, etika dan keagamaan untuk mencapai kinerja terbaik sehingga diperoleh hasil maksimal yang akan mengantar team, perusahaan dan owner pada tingkat kemakmuran yang diharapkan.

3. Mewujudkan pribadi yang memiliki kehidupan berlimpah, berkah dan bahagia dunia akhirat.

➤ Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru secara intens dan konsisten membina dan membimbing insan-insan di dalamnya untuk terus-menerus mengembangkan diri menjadi yang berlimpah, berkah dan bahagia dunia akhirat.

4. Berkontribusi positif bagi masyarakat.

➤ Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru peduli dan berperan aktif dalam kegiatan-kegiatan sosial masyarakat sekitar, sehingga keberadaan Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru dapat memberikan manfaat bagi masyarakat.

Tujuan Perusahaan :

Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru merupakan bimbingan terkemuka di Jakarta, hampir 90% siswa telah sukses masuk Perguruan Tinggi Negeri/Universitas ternama di Indonesia. Kini Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru dengan sasaran pelajar SD, SMP dan SMA dengan harapan dapat meningkatkan prestasi sehingga dapat diterima di sekolah maupun universitas negeri favorit yang dikehendaki.

Sebagai bimbingan terkemuka dengan ditunjang fasilitas yang sangat lengkap, nuansa lingkungan yang sehat dan keadaan/situasi belajar yang intensif serta adanya konsep monitoring/pengawasan daya serap secara terpadu, maka Insyaallah kami dapat meningkatkan prestasi putra-putri bangsa yang bergabung di bimbingan belajar Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru, sesuai dengan motto kami : **Datang, Cerdas dan Sukses.**

4.3 Uraian Tugas (*Job Description*) Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru

A. Nama Jabatan : Administrasi Pendidikan
Atasan Langsung : Manager HRD & Marketing
Bawahan Langsung : -

Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab :

1. Menjalankan tertib administrasi sesuai dengan sistem dan prosedur yang telah ditetapkan oleh atasan.
2. Membuat daftar absen tentor dan karyawan.
3. Menjalankan fungsi pengarsipan serta menghitung jam mengajar tentor untuk dilaporkan kepada atasan.
4. Mengurus dan menyelesaikan Rapor Siswa dengan cara melakukan koordinasi dengan staff terkait.
5. Menjalankan fungsi sebagai sentra dokumentasi untuk soal-soal ujian, data-data siswa.
6. Berorientasi kepada pelayanan dan mengutamakan prinsip birokratif.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Menyimpan dan mengamankan dokumen-dokumen perusahaan sehingga tidak jatuh ke tangan dan atau diketahui pihak lain yang tidak berkepentingan.
8. Menjalankan fungsi sebagai sentra informasi sehubungan dengan pelaksanaan ujian, penjadwalan dan lain sebagainya.
9. Mendata dan mengagendakan *appointment* atasan, membalas surat, menata ruang rapat, mencatat dan mengarsipkan hasil rapat, mendistribusikan surat resmi perusahaan, memorandum, nota-nota intern.
10. Mempertanggung jawabkan kekayaan perusahaan yang ditempatkan di Administrasi dan atau yang dititipkan di *Customer Service*.
11. Menerima barang dan mengeluarkan barang dengan berpedoman kepada data-data atau perintah-perintah tertulis dari atasan dan atau wakil perusahaan.
12. Membuat pelaporan berkala mengenai barang serta kuantitasnya.
13. Tanggapan serta inisiatif untuk membuat laporan mengenai jumlah barang yang lebih dan stock barang yang kurang.
14. Bekerjasama dengan staff terkait untuk senantiasa mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan.
15. Melakukan pencatatan dan pendataan atas arus keluar masuk barang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

16. Membuat arsip-arsip nilai, soal ujian dan lain-lain.
17. Menyediakan perlengkapan dan kebutuhan mengajar tentor.
18. Membuat pengumuman-pengumuman yang berhubungan dengan tertib pelaksanaan pendidikan, misalnya nilai, ujian dan lain-lain.

B. Nama Jabatan : Manager Pendidikan

Atasan Langsung : Direktur

Bawahan Langsung : Koordinator Pendidikan

Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab :

1. Merealisasikan tujuan-tujuan perusahaan dengan melakukan koordinasi dengan bawahan.
2. Mengajukan rencana-rencana di bidang pendidikan dengan orientasi pengembangan skala profit termasuk pengajuan anggaran belanja untuk periode tertentu.
3. Mengajukan *recruiting* dan pemberhentian karyawan yang menjadi bawahannya.
4. Membentuk iklim kerja yang baik sehingga tercipta kerja sama yang harmonis untuk kepentingan tujuan-tujuan perusahaan.
5. Melakukan studi efesiensi dan *cost reductions*, memantau loyalitas, dedikasi karyawan dan menuangkannya pada pelaporan berkala pada atasan.
6. Mengeluarkan surat teguran/peringatan, pujian dan penghargaan sesuai konstribusinya pada perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Membuat pelaporan tentang maju mundurnya hasil dari sistem kerja serta aktifitas secara keseluruhan.
8. Mengusulkan kenaikan gaji karyawan.
9. Melakukan pengawasan terhadap penggunaan dana operasional dan aset perusahaan.
10. Membuat perencanaan dan studi kelayakan untuk menentukan target penerimaan (*income*) dari bidang pendidikan dan program penunjang lainnya serta membuat koordinasi dengan staff terkait untuk diajukan kepada atasan.
11. Mengambil alih tanggung jawab akibat kelalaian operasional dan atau kesalahan pelaporan bawahan menyangkut kepentingan data-data perusahaan.
12. Mendistribusikan tugas-tugas fungsionaris untuk dilaksanakan oleh bawahan.
13. Mengkoordinir tertib administrasi, sejak penerimaan siswa, pembagian kelas, pembuatan jadwal belajar, pembuatan dan pembagian sertifikat.
14. Mengadakan rapat berkala untuk membahas permasalahan dan membuat evaluasi dari semua kegiatan belajar mengajar, minimal satu kali dalam tiga bulan.
15. Mengajukan usulan kepada atasan sehubungan dengan pengembangan serta pelatihan bagi staff pengajar, *overtime* dan tugas belajar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

16. Melakukan fungsi pemasaran dengan cara koordinasi dengan staff terkait dalam membuat penawaran pelatihan dan pendidikan, private dan aktif menciptakan peluang baru dengan orientasi *other business* yang pada akhirnya dapat dijadikan sebagai *other revenue* dari bagian pendidikan.

C. Nama Jabatan : Koordinator Operasional Pendidikan

Atasan Langsung : Manager Pendidikan

Bawahan Langsung : Tentor

Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab :

1. Mengkoordinir tentor secara keseluruhan.
2. Mendistribusikan tugas-tugas mengajar kepada tentor dengan memperhatikan kemampuan, kualitas, biaya dan aspek-aspek lainnya.
3. Menentukan jumlah ketentuan tentor optimal sehingga setiap tentor dapat mencapai tingkat efisiensi.
4. Mengembangkan kemampuan teknik mengajar tentor dalam proses belajar mengajar dan interaksi kelas.
5. Memeriksa realisasi pengajaran dan mengadakan inspeksi langsung ke kelas-kelas.
6. Mengadakan evaluasi terhadap tentor, baik dari hasil angket maupun dari kunjungan/inspeksi langsung ke kelas.
7. Menjaga kelancaran proses belajar mengajar di kelas.
8. Mengkoordinir kerjasama antara tentor.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Membuat rencana bulanan yang berkaitan dengan tugas yang dibebankan.
10. Mengikuti perkembangan kurikulum dan dunia pendidikan yang berlangsung.
11. Mentaati peraturan perusahaan yang berlaku.
12. Menentukan jumlah staff pengajar, inventarisasi dan mengkalkulasikan serta mengalokasikan jam-jam mengajar agar berkesinambungan.
13. Memonitor, membuat pelaporan mengenai kegiatan belajar dan mengajar serta kelengkapan administrasinya, meminta pertanggung jawaban bawahan untuk bahan pelaporan kepada atasan.
14. Membuat jadwal kerja bulanan dengan orientasi dan proyeksi profit, berpedoman pada planning guide yang telah ditetapkan atasan.

D. Nama Jabatan : Tentor

Atasan Langsung : Koordinator Operasional Pendidikan

Bawahan Langsung : -

Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab :

1. Menjalankan jadwal belajar mengajar yang telah ditetapkan oleh atasan.
2. Menjalankan fungsi administrasi sehubungan dengan pendataan kehadiran siswa dan absensi kelas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Menyusun Kurikulum dan atau Silabus.
4. Menjalankan Kurikulum dan atau Silabus.
5. Membuat soal-soal dan kunci jawaban Ujian Blok dan Try Out sesuai bidang.
6. Memeriksa soal-soal Ujian Blok dan Try Out.
7. Membuat pelaporan mengenai kegiatan belajar dan mengajar serta kelengkapan administrasinya.
8. Mentaati peraturan perusahaan yang berlaku.
9. Menjaga iklim kerja serta koordinasi yang harmonis antar tentor.
10. Tanggap, kreatif dan kritis terhadap perkembangan yang terjadi di dalam kelas, terutama yang berhubungan dengan tingkat pelayanan terhadap siswa.
11. Berorientasi kepada output dan senantiasa berusaha untuk melahirkan siswa-siswa berkualitas dengan cara kolektif dan berusaha untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah siswa.
12. Mengikuti pelatihan dan atau training yang telah ditetapkan dan berusaha untuk meningkatkan diri terutama dalam bidang penguasaan materi dan teknik mengajar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- E. Nama Jabatan : Manager Human Resources & Development
- Atasan Langsung : Direktur
- Bawahan Langsung : Administrasi, Customer Service, Rumah Tangga
- Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab :
1. Menjembatani tugas antar Departemen sehingga berjalan harmonis dan berkesinambungan.
 2. Mengatasi dan menyelesaikan urusan perburuhan, melaksanakan *recruiting system* dan *manpower placement*.
 3. Meningkatkan kontribusi positif karyawan kepada perusahaan sehingga dapat bahu membahu mendukung tujuan-tujuan perusahaan.
 4. Membuat perencanaan dan menjalankan fungsi pemasaran secara terpadu untuk menjembatani kebijaksanaan perusahaan dengan masyarakat.
 5. Menciptakan dan mengkondisikan corporate image yang positif mengenai kredibilitas perusahaan, baik Intern maupun ekstern.
 6. Menyelesaikan kelengkapan administrasi perusahaan, menyangkut surat Izin perusahaan, perpajakan dan kontrak-kontrak dengan pihak lain dan atau menjadi wakil perusahaan dalam kontrak-kontrak formal maupun informal dan non formal.
 7. Mewakili perusahaan dalam acara protokoler yang tidak bisa dihadiri oleh atasan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Melakukan riset pasar sebagai data komprehensif untuk kepentingan perusahaan dalam menetapkan marketing policy.
9. Membuat perencanaan dan mengusulkan EDP (Employees Development Program) serta pelatihan-pelatihan yang dapat meningkatkan produktifitas, dedikasi dan loyalitas karyawan.
10. Senantiasa berorientasi kepada pemantapan kondisi interaksi positif antar karyawan dan menjadi juru bicara perusahaan.
11. Koordinasi kegiatan, target kerja dan evaluasi secara keseluruhan.
12. Mengusulkan rekrutmen dan pemberhentian karyawan.
13. Membentuk iklim dan koordinasi kerja yang baik.
14. Melakukan pengawasan terhadap pengguna keuangan.
15. Studi efisiensi dan efektifitas sekaligus menilai karyawan.
16. Mengusulkan kenaikan/penurunan gaji karyawan kepada pimpinan.
17. Menjalankan organisasi yang berada di bawahnya melalui koordinasi kerjasama horizontal dan vertical demi mencapai tujuan perusahaan secara optimal.
18. Memberikan surat teguran/peringatan/pujian kepada karyawan sesuai kontribusi terhadap perusahaan.
19. Memberikan report yang berkaitan dengan maju/mundurnya perusahaan dan aktifitas yang dilaksanakan secara menyeluruh.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

F. Nama Jabatan : Manager Marketing

Atasan Langsung : Direktur

Bawahan Langsung : Staff Marketing

Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab :

1. Membuat/menyusun rencana kerja sesuai dengan program yang disusun oleh pendidikan.
2. Bekerja sama dengan setiap koordinator untuk keseragaman pengertian penuangan program marketing ke dalam desain, spanduk, serta alat promosi yang lain.
3. Meminta persetujuan kepada setiap koordinator atas desain yang sudah dibuat sebelum ditayangkan dalam bentuk alat bantuan promosi.
4. Koordinator marketing berhak merealisasikan desain yang sudah diajukan kepada atasan langsung apabila tidak ada tanggapan dari atasan langsung dengan batas waktu maksimalB (tiga) hari.
5. Koordinator marketing harus mampu mengalokasikan budget yang tersedia dengan seluruh program marketing.
6. Memberi pertanggung iawaban mengenai realisasi pemakaian budget dana yang dilaksanakan bagian marketing kepada atasan langsung untuk setiap program marketing bila program tersebut telah terlaksanakan/terselenggara.
7. Mampu menyajikan hasil evaluasi feedback yang diterima dari konsumen kepada atasan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Mengendalikan bawahan, berorientasi kepada perusahaan, setia dan mereportkan hasil kerja kepada atasan.
9. Melakukan riset pasar atas produk pesaing, mengembangkan nama perusahaan lewat media promosi serta mengadakan tindak lanjut (follow up) langsung kepada target market untuk memberikan penjelasan, pengarahan serta menerangkan manfaat yang akan diterima oleh target market sesuai dengan program marketing.
10. Setiap bentuk kegiatan harus senantiasa bisa dievaluasi.
11. Koordinator marketing bertugas mengatur bawahannya untuk segala kegiatan marketing baik dalam pembuatan, pemasangan dan follow up program marketing yang telah direncanakan.
12. Membuat dan melaporkan secara berkala, data-data mengenai target market dan menyusun hasil riset pasar atas persetujuan atasan.
13. Membuat sketsa, desain dan mengusulkannya kepada atasan serta bekerja sama dengan media promosi untuk merealisasi kebijaksanaan promosi.
14. Sebagai wakil perusahaan dalam negosiasi dengan media periklanan, memonitor realisasi advertising dan mempedomani anggaran belanja iklan yang telah ditetapkan atasan.
15. Menyimpan, mendokumentasikan kegiatan-kegiatan perusahaan menyangkut agenda ceremonial, pameran, bazar, slide-slide, radio

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

spot, naskah-naskah dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan kepentingan serta tujuan perusahaan.

G. Nama Jabatan : *Customer Service*

Atasan Langsung : Manager HRD

Bawahan Langsung : -

Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab :

1. Melayani penerimaan siswa/i yang ingin belajar.
2. Melakukan tugas administratif demi kelancaran sistem dan prosedur yang telah ditetapkan.
3. Melakukan penerimaan uang pendaftaran dan uang pendidikan.
4. Memberikan report/rekapitulasi penerimaan siswa kepada accounting.
5. Melakukan penagihan uang pendidikan bagi siswa/i yang menunggak dari penjadwalan pembayaran.
6. Meningkatkan pelayanan demi menjaga citra Bimbingan Terpadu delapan yang terkesan ramah, siap menolong dan mampu melayani kebutuhan akan informasi dari calon siswa.
7. Membagikan rapor siswa.
8. Bekerja sama dengan administrasi membuat pengumuman-pengumuman yang berhubungan dengan tertib pelaksanaan pendidikan, misalnya : nilai ujian dan lain-lain.
9. Melaksanakan fungsi *Customer Service* dan senantiasa mendahulukan kepentingan pelayanan terpadu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Peka terhadap informasi pendidikan dan melakukan pencatatan terhadap prospek sekaligus melakukan *follow up* dengan keuntungan.

H. Nama Jabatan : Direktur

Atasan Langsung : Pemilik

Bawahan Langsung : Manager

Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab :

1. Bertanggung jawab terhadap maju atau mundurnya serta kelangsungan operasional bimbingan belajar secara menyeluruh.
2. Menciptakan suasana kerja yang baik dan terampil di lingkungan lembaga.
3. Memantau laporan keuangan dan *Cash Flow* secara seksama dan teratur.
4. Mengevaluasi hasil kerja Manager dan Koordinator, mengangkat dan memberhentikan/memutasikan karyawan di unit kerja.
5. *Controlling* secara teratur terhadap lembaga agar tidak terjadi kebocoran dan penyalahgunaan.
6. Menentukan target dan memberikan gambaran global tentang filosofi kerja yang akan dilaksanakan oleh manager dan koordinator.
7. Menyelenggarakan pertemuan secara berkala untuk mengevaluasi perkembangan lembaga dan atau disersifikasi serta proyeksi lembaga untuk masa yang akan datang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

I. Nama Jabatan : Administrasi Keuangan

Atasan Langsung : Direktur

Bawahan Langsung : -

Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab :

1. Melaksanakan fungsi penyimpanan uang dan surat-surat berharga milik perusahaan.
2. Menyimpan uang pemasukan dan membuat catatan yang sebaik-baiknya sehingga setiap saat dapat dipertanggung jawabkan.
3. Menerima dan mengeluarkan uang perusahaan/petty cash berdasarkan perintah tertulis yang disetujui oleh atasan.
4. Membuat pencatatan penerimaan dan pengeluaran uang sesuai dengan prosedur yang dilaporkan setiap hari kepada atasan.
5. Melakukan pencatatan pembukuan dengan komputerisasi yang telah dicek oleh direktur.
6. Mengisi buku registrasi sesuai dengan pembayaran siswa.
7. Membuat laporan MGM tiap akhir bulan.

J. Nama Jabatan : Koordinator Litbang

Atasan Langsung : Manager Pendidikan

Bawahan Langsung : Staff Litbang

Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab :

1. Melatih dan membimbing instruktur agar dapat menguasai materi-materi yang diajarkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Memantau rencana realisasi pengajaran sesuai dengan ketentuan sekolah yang berlaku.
3. Mengadakan evaluasi terhadap setiap tentor, baik dari hasil tes langsung maupun dari kunjungan/inspeksi langsung di kelas.
4. Mendelegasikan atau membuat soal-soal UB dan TO sesuai proses belajar mengajar yang berjalan.
5. Melakukan koordinasi dengan pihak yang terkait untuk mempertahankan jumlah siswa yang ada.
6. Membuat kerangka usulan untuk pengembangan pendidikan dan pelatihan.
7. Membuat proposal untuk meningkat kemampuan staff tentor dan staff terkait di bidang pendidikan.
8. Melakukan koordinasi dengan staff terkait untuk mempertahankan relationship dan saling pengertian antar perusahaan dengan pemerintah, sekolah-sekolah dan lembaga-lembaga lain.
9. Membuat system pelaporan berkala mengenai operasional pendidikan dan hasil-hasil evaluasinya.
10. Aktif mengadakan brainstorming dengan kepala bagian pendidikan untuk mencari alternative dan menemukan way out untuk meningkatkan kemampuan dalam menginfiltrasi peluang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

K. Nama Jabatan : Staff Litbang

Atasan Langsung : Koordinator Litbang

Bawahan Langsung : -

Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab :

1. Membuat Daftar Absen UB.
2. Menjalankan system pengarsipan.
3. Menjalankan fungsi sebagai sentra dokumentasi untuk soal-soal UB dan soal Ujian/TO.
4. Berorientasi kepada pelayanan dan mengutamakan prinsip birokratif.
5. Menyimpan dan mengamankan dokumen-dokumen sehingga tidak jatuh ke tangan dan atau diketahui pihak lain yang tidak berkepentingan.
6. Membuat/menyusun jadwal Ujian Blok (UB) dan Try Out (TO) yang disesuaikan dengan proses belajar mengajar.
7. Mengembangkan kemampuan teknik mengajar tentor dalam proses belajar mengajar dan interaksi kelas.
8. Melaksanakan tes UB dan TO sesuai dengan kalender akademik.
9. Memeriksa lembar jawaban UB dan TO.
10. Melaporkan hasil UB dan TO keatas dan memberi tembusan/kopian kepada administrasi untuk difilekan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

L. Nama Jabatan : Staff Rumah Tangga

Atasan Langsung : Manager HRD & Marketing

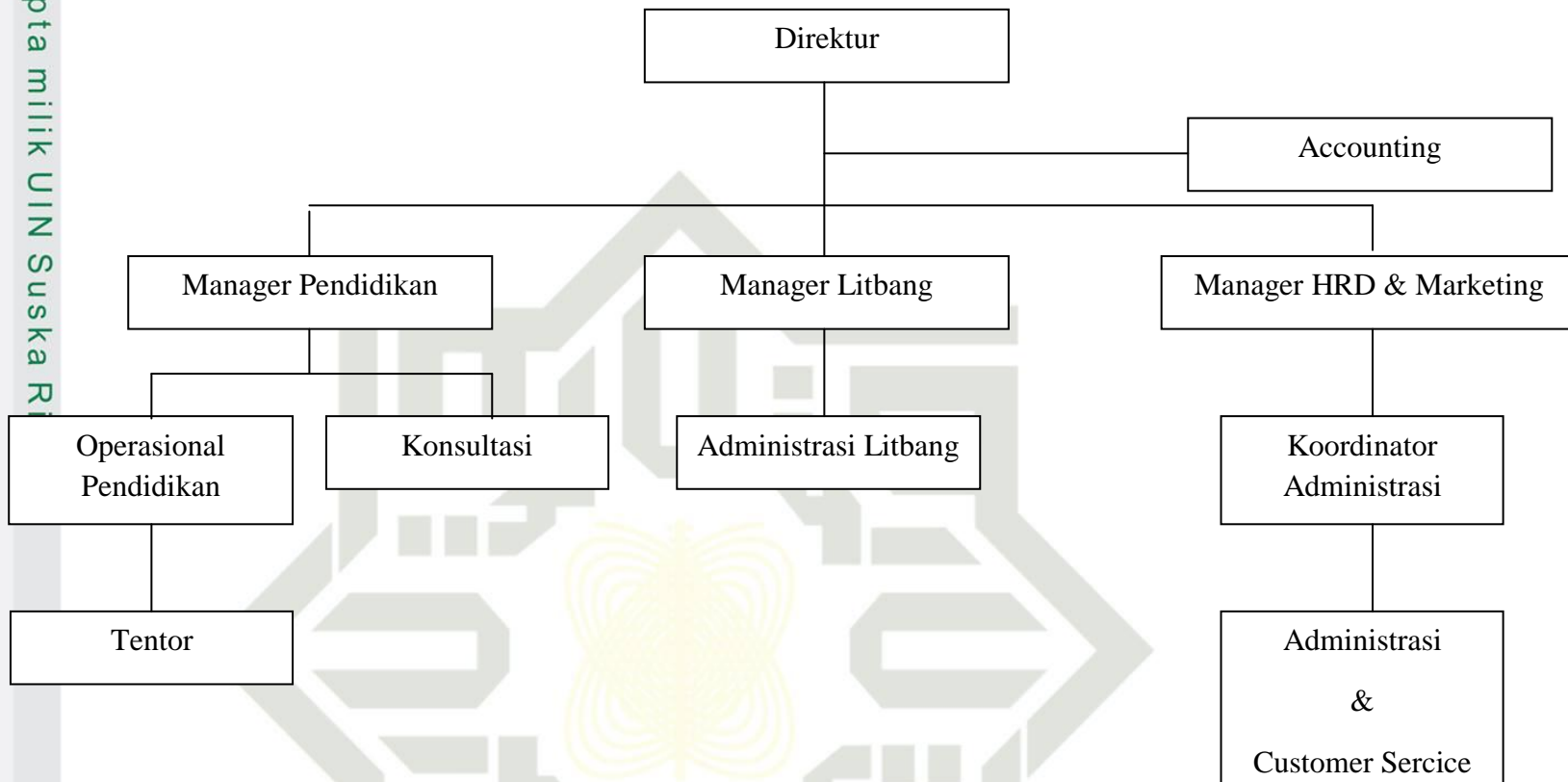
Bawahan Langsung : -

Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab :

1. Melakukan fungsi keamanan, kebersihan seluruh gedung Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru.
2. Menciptakan suasana bersih, nyaman di seluruh gedung Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru.
3. Memeriksa peralatan listrik, AC, telepon, komputer, infocus, ruangan, dan lain-lain.
4. Mengadakan pembersihan total seminggu sekali di gedung Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru.
5. Menyediakan minuman tentor dan karyawan sesuai jadwal.
6. Merawat dan menjaga barang-barang yang ada di perusahaan.
7. Membantu anggota dalam melaksanakan tugas sehari-hari.
8. Mengecek/memamatkan aliran listrik, AC dan komputer bila jam belajar telah selesai.
9. Mengatasi dan memperbaiki kerusakan-kerusakan yang timbul pada produk-produk yang menjadi aset perusahaan.
10. Membuat skedul kerja untuk memudahkan teknis pelaksanaan lalu lintas pekerja dan melaporkan hasil pekerjaan kepada atasan.

4.4 Struktur Organisasi

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan siswa dalam menggunakan jasa Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Siswa dalam menggunakan jasa Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru.
2. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Siswa dalam menggunakan jasa Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru.
3. Kualitas Pelayanan dan Lokasi berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Siswa dalam menggunakan jasa Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru.

6.2 Saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan sehubungan dengan hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, seperti fasilitas fisik, perhatian (*empathy*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*) serta lokasi, seperti lahan parkir yang memadai sehingga

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

timbul kepuasan siswa saat menggunakan jasa lembaga bimbingan belajar hal ini akan berdampak positif terhadap keberlangsungan hidup perusahaan

2. Untuk peneliti selanjutnya, sebaiknya mengembangkan penelitian tentang faktor-faktor mengenai kepuasan siswa di dalam menggunakan jasa lembaga bimbingan belajar, dengan menggunakan analisis data yang berbeda sehingga menghasilkan penelitian yang lebih baik.



UIN SUSKA RIAU



DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2009 *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Edisi Revisi, Erlangga, Bandung.
- Amelia, Mira. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Dalam Mengikuti Kursus di Lembaga Bimbingan Belajar (Studi Pada Siswa SMA Lembaga Bimbingan Belajar IPIEMS Cabang Banyumak Semarang)*. Universitas Diponegoro : Semarang.
- Arhana, Oldy, 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Caesar Semarang)*. Universitas Diponegoro : Semarang.
- Arunkunto, Suharsimi, 2010. *Metodekogi Penelitian*. Yogyakarta : Bina Aksara.
- Ghozali, Imam dan Fuad. 2008. *Model Persamaan Konsep Dan Aplikasi Dengan Program AMOS 16*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hamdani, A dan Lupyoadi. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Hartono. 2012. *Statistik Untuk Penelitian*. Pekanbaru : Pustaka Pelajar.
- Kotler dan Armstrong. 2008. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Perhalindo.
- Kotler Philip, Armstrong Gary. 2008. *Principles Of Marketing*. Edisi 10. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2007. *Manajemen Pemasaran Jilid I*. Edisi 12. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip dan Armstrong Gary. 2009. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi 9 Jilid 1. Jakarta: PT Indeks Kel Gramedia.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian Terjemahan Ancella Anitawati Herman*, Jakarta: Salemba Empat.
- Lupyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Ketiga. Jakarta : Salemba.
- Nis Fardiani, Aprilia, 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dyriana Bakery & Cafe Pandaran Semarang*. Skripsi. Universitas Diponegoro : Semarang.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Priyatno, Duwi. 2010. *"Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS"*, Mediakom, Yogyakarta.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : PT. Fajar Interpratama Mandiri
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian dan Pendidikan Kuantitatif Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryanto. 2011. *"Ekonometrika Terapan: Teori Dan Aplikasi Dengan SPSS"*. Edisi 1. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset



Lampiran 1 : Kuisioner Penelitian

IDENTITAS RESPONDEN DAN PETUNJUK KUISIONER

Identitas Responden

- a. Nama :
 b. Usia :
 c. Kelas :
 d. Jeniskelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Petunjuk Kuisioner

Pilihlah salah satu jawaban yang menurut Sdr/i anggap benar dengan menceklis (☒) sesuai dengan ketentuan dibawah ini:

1. Sangat Setuju (SS)
2. Setuju (S)
3. Netral (N)
4. Tidak Setuju (TS)
5. Sangat Tidak Setuju (STS)

III. Kuisioner Penelitian

A. KUALITAS PELAYANAN (X1)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	BTA 8 Pekanbaru menyediakan layanan sesuai dengan yang diharapkan.					
2	Karyawan dan tentor BTA 8 Pekanbaru selalu siap mendengarkan keluhan siswa.					
3	Karyawan dan tentor BTA 8 Pekanbaru cepat dalam mengatasi masalah/keluhan siswa.					
4	Karyawan dan tentor BTA 8 Pekanbaru mengenali setiap siswa.					
5	Belajar di BTA 8 Pekanbaru aman dan nyaman.					
6	Karyawan dan tentor memiliki kemampuan serta kejelasan dalam menjawab pertanyaan siswa.					

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 - a. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 - b. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan dan tentor BTA 8 Pekanbaru memberikan perhatian kepada siswa dengan baik.					
2	Karyawan dan tentor BTA 8 Pekanbaru mengenali setiap siswa.					
3	Karyawan dan tentor BTA 8 Pekanbaru yang bekerja di dalam dan di luar perusahaan berpenampilan rapi dan menarik.					
4	Fasilitas publik yang dimiliki BTA 8 Pekanbaru sangat memadai (ruang tunggu, area parkir, toilet, dll)					

B. LOKASI (X2)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Akses jalan menuju Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru mudah.					
2	Lokasi Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru mudah ditemukan.					
3	Tempat parkir di Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru luas dan aman.					
4	Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru memiliki bangunan yang cukup luas.					
5	Lokasi Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru dekat dengan sekolah.					

C. Kepuasan Konsumen (Y)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya merasa Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan.					
2	Saya akan memakai jasa Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru kembali.					
3	Saya merasa terbantu dengan adanya jasa Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru					
4	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain untuk mengikuti kursus di					

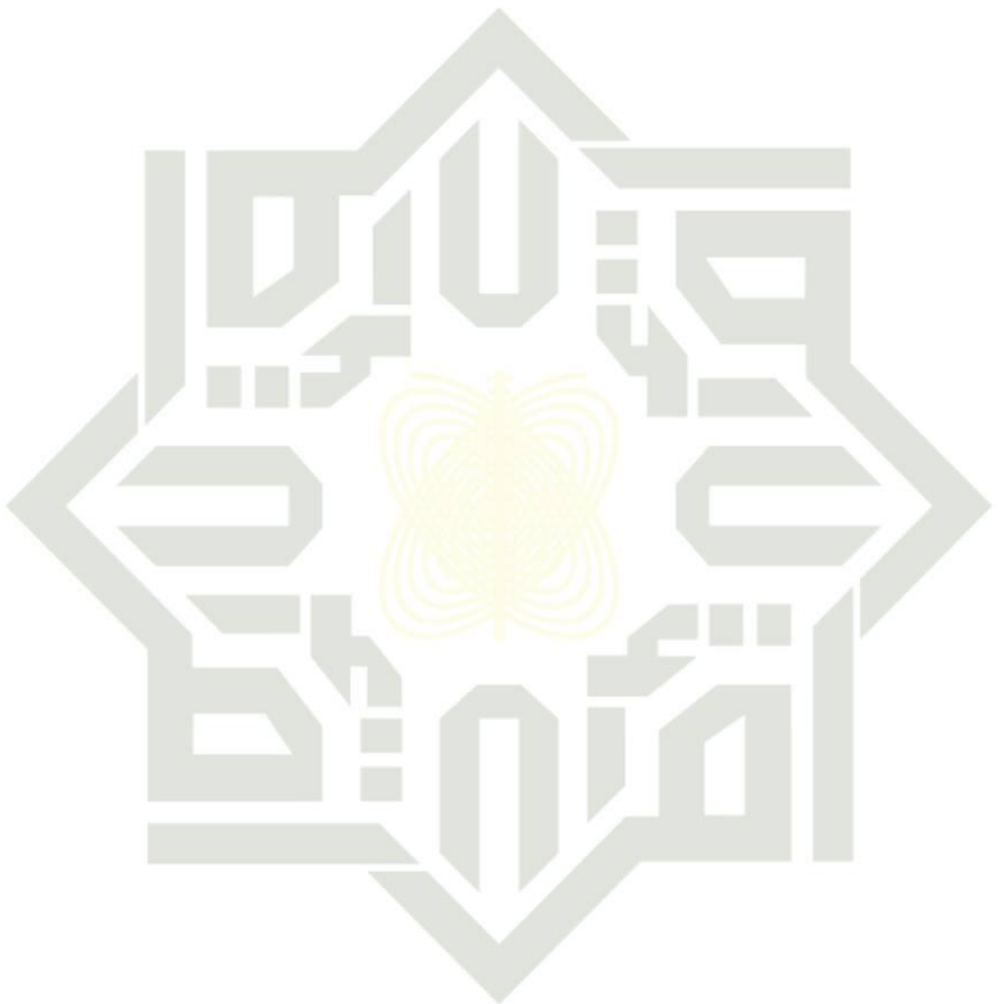
1. Dituntut untuk mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru.					
2.	Saya puas dengan keramahan dan kesopanan karyawan dan tentor Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru					

Hak Cipta dan Hak Milik Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



Lampiran 2 : Distribusi Jawaban Responden

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

X1_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	4	5,3	5,3	5,3
12	12	16,0	16,0	21,3
40	40	53,3	53,3	74,7
19	19	25,3	25,3	100,0
Total 75	75	100,0	100,0	

X1_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 7	7	9,3	9,3	9,3
3	29	38,7	38,7	48,0
4	23	30,7	30,7	78,7
5	16	21,3	21,3	100,0
Total 75	75	100,0	100,0	

X1_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	4,0	4,0	4,0
13	13	17,3	17,3	21,3
40	40	53,3	53,3	74,7
19	19	25,3	25,3	100,0
Total 75	75	100,0	100,0	

X1_4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 7	7	9,3	9,3	9,3
6	6	8,0	8,0	17,3
37	37	49,3	49,3	66,7
25	25	33,3	33,3	100,0
Total 75	75	100,0	100,0	

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



X1_5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	6,7	6,7	6,7
	27	36,0	36,0	42,7
	22	29,3	29,3	72,0
	21	28,0	28,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

X1_6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15	20,0	20,0	20,0
	24	32,0	32,0	52,0
	11	14,7	14,7	66,7
	25	33,3	33,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	

X1_7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	9,3	9,3	9,3
	3	42	56,0	65,3
	4	8	10,7	76,0
	5	18	24,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

X1_8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8	10,7	10,7	10,7
	37	49,3	49,3	60,0
	11	14,7	14,7	74,7
	19	25,3	25,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



X1_9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	7	9,3	9,3	9,3
	21	28,0	28,0	37,3
	26	34,7	34,7	72,0
	21	28,0	28,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

X1_10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	7	9,3	9,3	9,3
	30	40,0	40,0	49,3
	20	26,7	26,7	76,0
	18	24,0	24,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Variabel Lokasi (X2)

X2_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	2,7	2,7	2,7
3	46	61,3	61,3	64,0
4	8	10,7	10,7	74,7
	19	25,3	25,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	

X2_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	5,3	5,3	5,3
	48	64,0	64,0	69,3
	9	12,0	12,0	81,3
	14	18,7	18,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

X2_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2,7	2,7	2,7
	49	65,3	65,3	68,0
	4	5,3	5,3	73,3
	20	26,7	26,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

X2_4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4,0	4,0	4,0
	52	69,3	69,3	73,3
	5	6,7	6,7	80,0
	15	20,0	20,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

X2_5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1,3	1,3	1,3
	2	6	8,0	9,3
	3	45	60,0	69,3
	4	8	10,7	80,0
	15	20,0	20,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Variabel Kepuasan Siswa (Y)

Y_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12	16,0	16,0	16,0
	41	54,7	54,7	70,7
	4	5,3	5,3	76,0
	18	24,0	24,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Y_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4,0	4,0	4,0
	52	69,3	69,3	73,3
	7	9,3	9,3	82,7
	13	17,3	17,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Y_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	13	17,3	17,3	17,3
	6	8,0	8,0	25,3
	32	42,7	42,7	68,0
	24	32,0	32,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Y_4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	53	70,7	70,7
	4	3	4,0	74,7
	5	19	25,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Y_5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	11	14,7	14,7	14,7
	43	57,3	57,3	72,0
	9	12,0	12,0	84,0
	12	16,0	16,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran 3 : Uji Validitas

Kualitas Pelayanan (X1)

Correlations

		X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	X1_8	X1_9	X1_10	Jumlah
X1_1	Pearson Correlation	1	,122	,330**	,401**	,395**	,496**	,431**	,489**	,370**	,350**	,604**
	Sig. (2-tailed)		,298	,004	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,002	,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X1_2	Pearson Correlation	,122	1	,379**	,325**	,504**	,465**	,354**	,424**	,321**	,348**	,598**
	Sig. (2-tailed)	,298		,001	,004	,000	,000	,002	,000	,005	,002	,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X1_3	Pearson Correlation	,330**	,379**	1	,315**	,431**	,274*	,455**	,478**	,257*	,442**	,591**
	Sig. (2-tailed)	,004	,001		,006	,000	,017	,000	,000	,026	,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X1_4	Pearson Correlation	,401**	,325**	,315**	1	,505**	,514**	,465**	,648**	,444**	,570**	,728**
	Sig. (2-tailed)	,000	,004	,006		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X1_5	Pearson Correlation	,395**	,504**	,431**	,505**	1	,488**	,539**	,493**	,652**	,463**	,766**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X1_6	Pearson Correlation	,496**	,465**	,274*	,514**	,488**	1	,455**	,485**	,500**	,494**	,742**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,017	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X1_7	Pearson Correlation	,431**	,354**	,455**	,465**	,539**	,455**	1	,733**	,542**	,557**	,776**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X1_8	Pearson Correlation	,489**	,424**	,478**	,648**	,493**	,485**	,733**	1	,495**	,734**	,838**
	Sig. (2-tailed)											
	N											

1. Dianggap sebagai bagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

[illegible]

Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

State Islamic University of Sultan Syarif

		X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	Total
X2_1	Pearson Correlation	1	,395**	,332**	,633**	,371**	,776**
	Sig. (2-tailed)		,000	,004	,000	,001	,000
	N	75	75	75	75	75	75
X2_2	Pearson Correlation	,395**	1	,232*	,403**	,280*	,648**
	Sig. (2-tailed)	,000		,045	,000	,015	,000
	N	75	75	75	75	75	75
X2_3	Pearson Correlation	,332**	,232*	1	,448**	,377**	,686**
	Sig. (2-tailed)	,004	,045		,000	,001	,000
	N	75	75	75	75	75	75
X2_4	Pearson Correlation	,633**	,403**	,448**	1	,204	,756**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,080	,000

~~makan dan menyebutkan sumber:~~

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutipkan dan menyebutkan sumber:

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau



N	75	75	75	75	75	75
X ₅	Pearson Correlation	,371**	,280*	,377**	,204	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,015	,001	,080	,000
	N	75	75	75	75	75
Total	Pearson Correlation	,776**	,648**	,686**	,756**	,649**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	75	75	75	75	75

*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Kepuasan Siswa (Y)

		Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Skor
Y_1	Pearson Correlation	1	,334**	,428**	,524**	,504**	,783**
	Sig. (2-tailed)		,003	,000	,000	,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75
Y_2	Pearson Correlation	,334**	1	,254*	,218	,454**	,598**
	Sig. (2-tailed)	,003		,028	,060	,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75
Y_3	Pearson Correlation	,428**	,254*	1	,433**	,444**	,728**
	Sig. (2-tailed)	,000	,028		,000	,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75
Y_4	Pearson Correlation	,524**	,218	,433**	1	,457**	,723**
	Sig. (2-tailed)	,000	,060	,000		,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75
Y_5	Pearson Correlation	,504**	,454**	,444**	,457**	1	,783**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	75	75	75	75	75	75

2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Skor

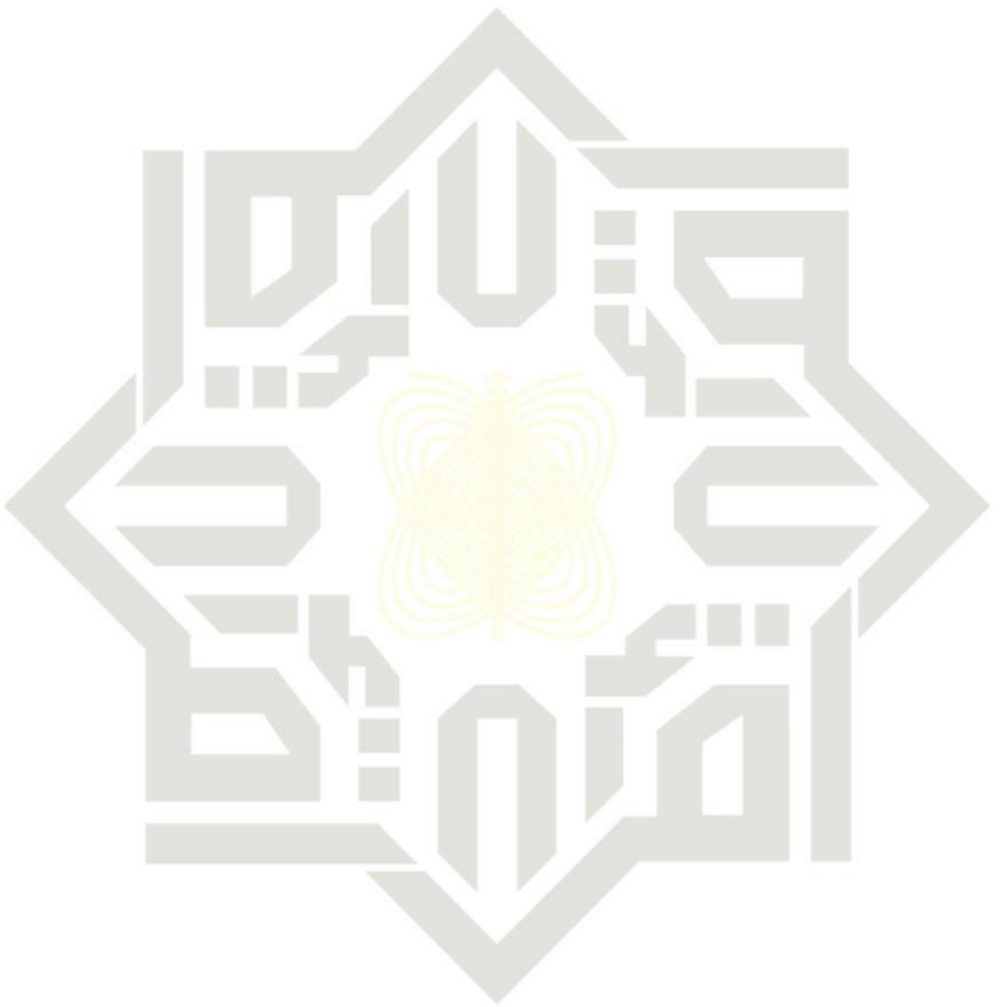
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Pearson Correlation	,783**	,598**	,728**	,723**	,783**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
N	75	75	75	75	75	75

1. **Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:**
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



Lampiran 4 : Uji Reliabilitas

Kualitas Pelayanan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,893	10

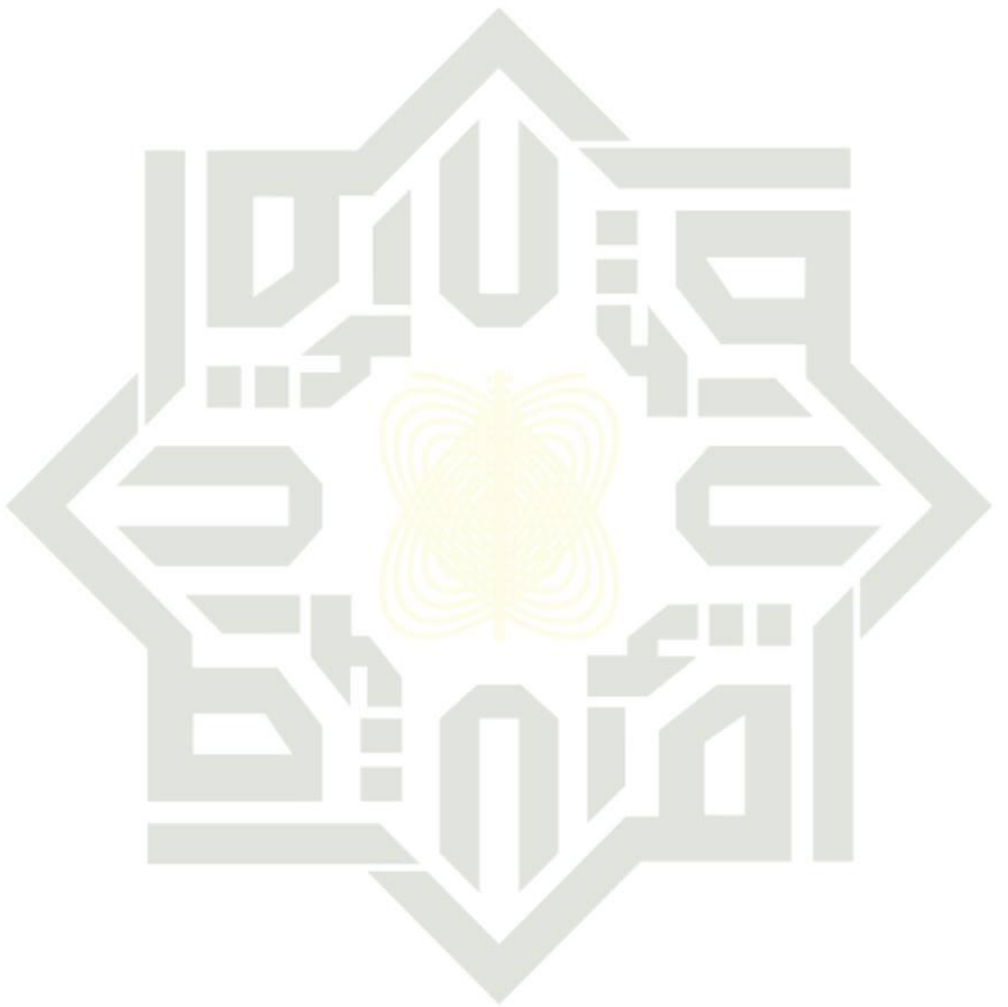
Lokasi (X2)

Cronbach's Alpha	N of Items
,742	5

Kepuasan Siswa (Y)

Cronbach's Alpha	N of Items
,773	5

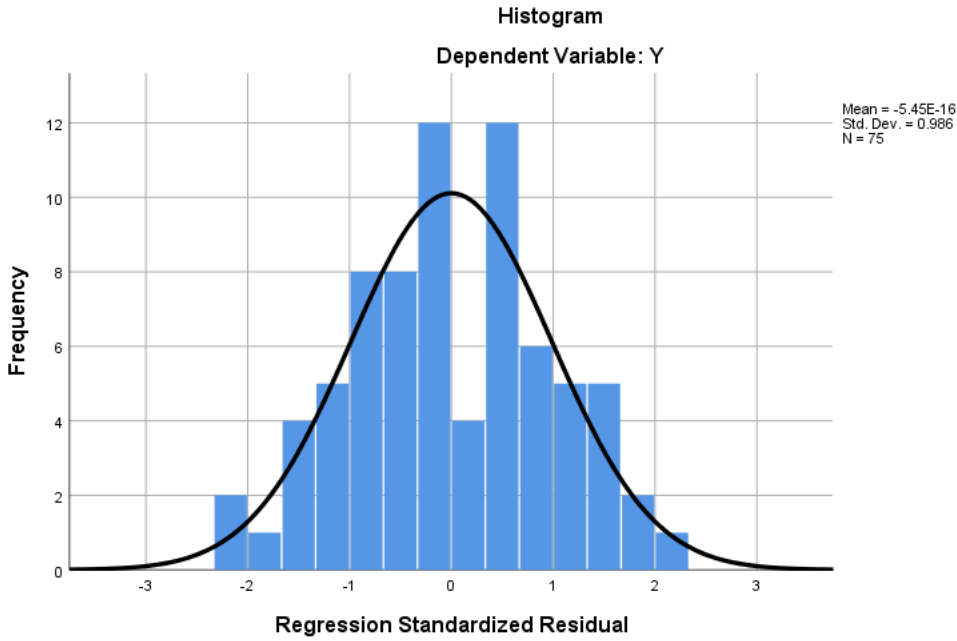
1. Dianggap sebagai bagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



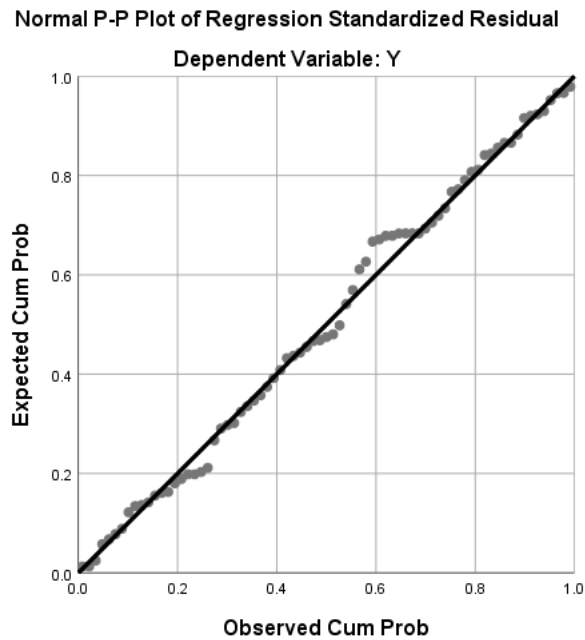


Lampiran 5 : Uji Normalitas

Uji Normalitas Histogram



Uji Normalitas Garis Plot



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber yang bersangkutan.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran 6 : Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2,465	1,893		1,302	,197		
Kualitas Pelayanan (X1)	,296	,048	,583	6,191	,000	,797	1,255
Lokasi (X2)	,224	,102	,207	2,204	,031	,797	1,255

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa (Y)

b. Uji Autokorelasi

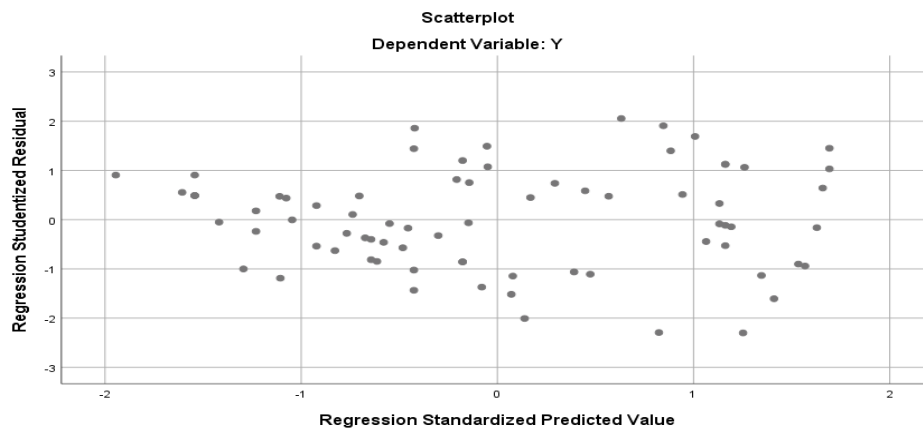
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,701 ^a	,492	,477	2,460	2,214

a. Predictors: (Constant), Lokasi (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Siswa (Y)

c. Uji Heteroskedastisitas



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran 7 : Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,465	1,893		1,302	,197
X1	,296	,048	,583	6,191	,000
X2	,224	,102	,207	2,204	,031

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 8 : Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,465	1,893		1,302	,197
X1	,296	,048	,583	6,191	,000
X2	,224	,102	,207	2,204	,031

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 9 : Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	421,194	2	210,597	34,813	,000 ^b
Residual	435,553	72	6,049		
Total	856,747	74			

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa (Y)

b. Predictors: (Constant), Lokasi (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



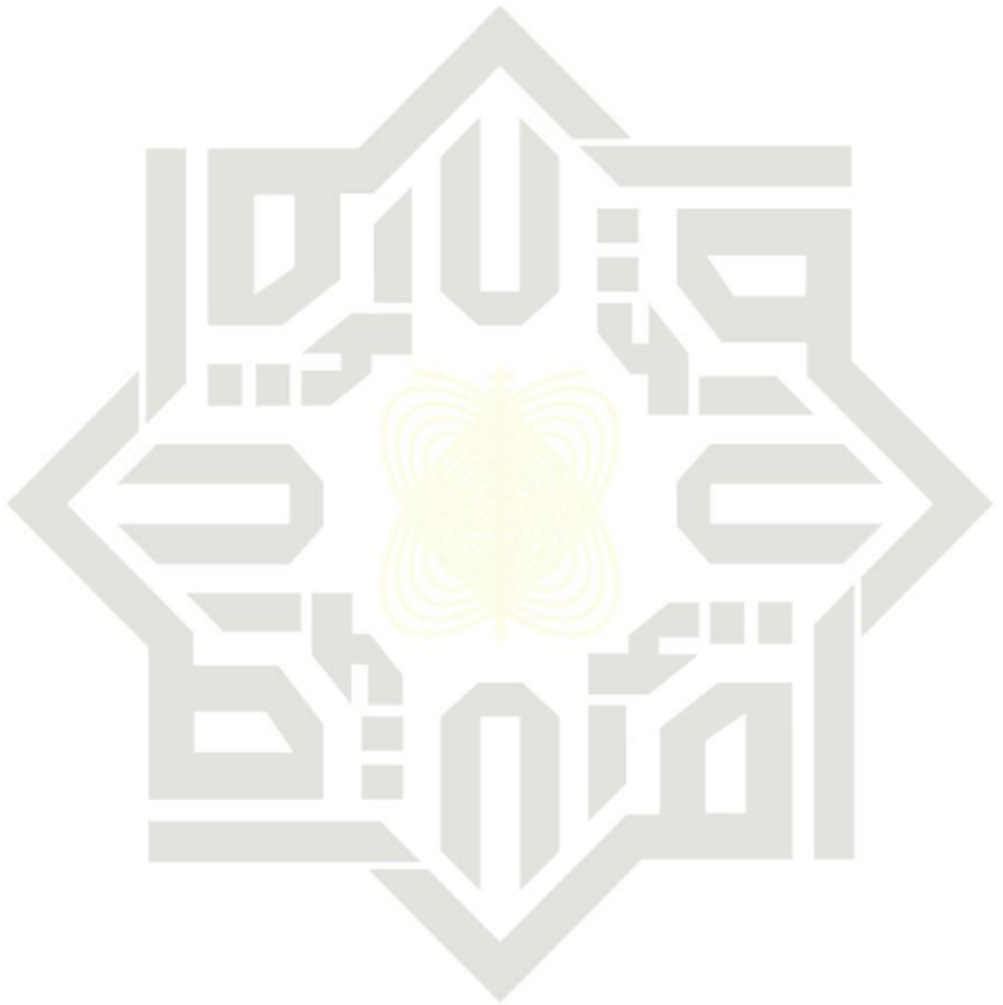
Lampiran 10 : Koefisien Korelasi (Uji R) dan Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,701 ^a	,492	,477	2,460	2,214

a. Predictors: (Constant), Lokasi (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Siswa (Y)



1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 - a. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



TABULASI

N	Kualitas Pelayanan (X1)										X1	Lokasi (X2)					X2	Kepuasan Konsumen (Y)					Y
	X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	X1_8	X1_9	X1_10		X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5		Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	
1	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	39	3	3	3	3	2	14	4	3	4	3	3	17
2	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	45	3	4	5	3	5	20	3	4	5	5	3	20
3	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	44	3	4	3	3	1	14	3	4	4	3	2	16
4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	48	4	3	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15
5	3	3	4	3	3	5	3	3	4	3	34	3	3	3	3	2	14	3	2	4	3	3	15
6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48	3	3	3	4	5	18	3	3	5	5	2	18
7	4	2	4	4	3	3	3	3	4	3	33	2	3	5	2	4	16	3	4	4	3	3	17
8	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	46	5	3	3	3	5	19	5	5	4	3	3	20
9	4	2	4	4	3	2	3	3	4	4	33	3	5	3	3	5	19	3	3	5	5	5	21
10	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	32	3	4	3	3	3	16	3	2	4	3	2	14
11	2	2	2	4	2	2	3	2	2	2	23	3	4	3	3	3	16	2	3	4	3	3	15
12	4	2	4	4	3	2	3	4	4	4	34	3	4	3	3	3	16	2	3	4	3	3	15
13	3	4	4	5	4	5	3	3	4	4	39	3	3	3	3	3	15	3	5	5	3	5	21
14	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	47	4	3	4	5	4	20	3	5	3	4	2	17
15	3	2	3	2	4	2	3	2	4	2	27	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	2	15
16	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49	5	4	3	5	3	20	5	5	5	5	3	23
17	3	3	3	2	4	3	3	2	3	4	30	3	4	3	3	3	16	3	3	4	3	3	16
18	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	37	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16
19	2	3	4	2	3	2	3	2	4	2	27	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16
20	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	45	5	3	3	5	4	20	3	5	4	3	4	19
21	4	5	3	4	4	3	2	3	4	3	35	2	3	3	3	3	14	3	2	4	3	3	15
22	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	47	5	5	5	5	3	23	5	5	5	5	5	25
23	4	3	5	4	3	5	5	3	3	5	40	3	3	5	3	5	19	3	5	4	3	5	20
24	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	31	3	3	3	3	3	15	2	3	4	3	3	15
25	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	44	5	3	5	5	3	21	5	3	5	3	4	20
26	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	34	3	3	3	3	3	15	2	3	3	4	3	15
27	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	47	5	4	5	4	5	23	5	5	4	5	5	24
28	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	35	3	2	3	3	3	14	3	3	2	3	3	14
29	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	45	5	3	5	4	3	20	5	3	5	5	5	23
30	4	5	4	4	3	5	3	3	4	3	38	4	3	5	3	5	20	3	5	5	3	4	20
31	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	36	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	2	13
32	4	5	5	5	5	5	3	3	5	4	44	3	5	5	5	3	21	5	3	5	5	3	21
33	5	3	4	4	4	3	4	3	3	3	36	4	5	4	3	3	19	5	4	5	3	3	20
34	4	2	2	3	3	3	2	2	4	2	27	3	3	3	3	3	15	2	3	4	3	3	15
35	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	36	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14
36	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	32	3	3	2	3	2	13	3	3	4	3	3	16
37	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	35	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16
38	5	3	5	5	4	5	3	4	3	5	42	5	5	5	5	5	25	5	3	5	5	5	23
39	5	3	4	5	4	3	5	5	5	4	43	4	3	5	5	4	21	5	5	4	5	5	24
40	2	4	3	4	2	2	2	4	2	4	29	3	3	5	3	3	17	2	3	2	3	2	12
41	4	3	4	2	3	2	3	2	3	2	28	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14
42	4	3	4	2	2	3	2	3	2	3	28	5	3	3	3	3	17	4	3	2	3	3	15
43	5	3	3	4	3	5	3	3	3	3	35	3	2	3	3	2	13	3	3	4	3	3	16
44	4	3	5	5	4	3	3	4	3	3	37	3	3	3	2	5	16	3	3	5	5	3	19

2. Diarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tuils ini dalam bentuk apapun t

kan sumber:
usunan lapor

Islamic U



45	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	48	5	5	3	3	4	20	3	4	5	3	4	19
46	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	38	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	2	15
47	4	3	4	5	5	5	3	3	3	5	5	40	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14
48	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	46	5	5	3	5	5	23	3	3	4	5	4	19
49	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	32	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14
50	4	3	3	4	3	5	3	3	5	3	3	36	3	5	4	3	3	18	4	3	5	3	4	19
51	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	48	5	5	3	5	3	21	5	3	5	5	3	21
52	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	31	5	3	5	5	3	21	2	3	4	3	3	15
53	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	44	3	3	3	3	3	15	5	3	5	3	4	20
54	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	34	5	4	5	4	5	23	2	3	3	4	3	15
55	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	47	3	2	3	3	3	14	5	5	4	5	5	24
56	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	35	5	3	5	4	3	20	3	3	2	3	3	14
57	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	45	4	3	5	3	5	20	5	3	5	5	5	23
58	4	5	4	4	3	5	3	3	4	3	3	38	3	3	3	3	3	15	3	5	5	3	4	20
59	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	36	3	5	5	5	3	21	3	3	2	3	2	13
60	4	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	44	4	5	4	3	3	19	5	3	5	5	3	21
61	5	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	36	3	3	3	3	3	15	5	4	5	3	3	20
62	4	2	2	3	3	3	2	2	4	2	2	27	3	3	3	3	3	15	2	3	4	3	3	15
63	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	36	3	3	2	3	2	13	3	3	2	3	3	14
64	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16
65	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	35	5	5	5	5	5	25	3	3	4	3	3	16
66	5	3	5	5	4	5	3	4	3	5	5	42	4	3	5	5	4	21	5	3	5	5	5	23
67	5	3	4	5	4	3	5	5	5	4	4	43	3	3	5	3	3	17	5	5	4	5	5	24
68	2	4	3	4	2	2	2	4	2	4	4	29	3	3	3	3	3	15	2	3	2	3	2	12
69	4	3	4	2	3	2	3	2	3	2	2	28	5	3	3	3	3	17	2	3	3	3	3	14
70	4	3	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	13	4	3	2	3	3	15
71	5	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	35	3	3	3	2	5	16	3	3	4	3	3	16
72	4	3	5	5	4	3	3	4	3	3	3	37	5	5	3	3	4	20	3	3	5	5	3	19
73	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	48	3	3	3	3	3	15	3	4	5	3	4	19
74	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	38	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	2	15
75	4	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	40	5	5	3	5	5	23	3	3	2	3	3	14

0.60429 0.59841 0.59149 0.72756 0.766 0.74156 0.77638 0.8383 0.71566 0.76488 0.77558 0.6477 0.6856 0.75584 0.64869 0.78296 0.59815 0.72838 0.72316 0.78323





BIOGRAFI PENULIS

RIZKI HAMDANI, lahir pada tanggal 30 April 1996 di Duri, Riau. Anak ke-tiga dari tiga bersaudara, anak dari Bapak Syahril Bilal dan Ibunda almarhumah Arnetti R dan mempunyai Abang bernama Rino Chandra dan Kakak bernama Rahmi Hidayati. Pada tahun 2002 – 2004 penulis memulai pendidikan ke SD Islam Budi Mulia Padang. Kemudian pada tahun 2005 – 2008 penulis melanjutkan pendidikan ke SD Negeri Senter 009 Duri Barat.

Pada tahun 2008 – 2011 penulis melanjutkan pendidikan ke SMP Negeri 3 Mandau. Dan pada tahun 2011 – 2014 penulis melanjutkan pendidikan ke SMA Negeri 2 Mandau. Pada tahun 2014 penulis diterima di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau jurusan Manajemen S1. Penulis juga mempunyai pengalaman organisasi saat tingkat SMA pada tahun 2012 sebagai ketua Paskibra Sekolah.

Dengan limpahan rahmat Allah SWT, pada tahun 2019 penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Siswa Dalam Menggunakan Jasa Bimbingan Terpadu 8 Pekanbaru”** dibawah bimbingan Ibu Ainun Mardhiah SE, MM sebagai pembimbing skripsi. Berdasarkan hasil ujian Komprehensif / Ujian Sarjana Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial pada tanggal 30 Desember 2019 penulis dinyatakan **“LULUS”** dengan **IPK 3,40** predikat **“Sangat Memuaskan”** serta menyandang gelar Sarjana Ekonomi (SE).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.